



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad
y Auditoría C.P.A.**

Tema:

**“Refinanciamiento de deudas en la COAC Kullki Wasi en tiempo de pandemia.
Un estudio analítico.”**

Autora: Silva Chilingua, Dayana Elizabeth

Tutor: Dr. Salazar Mosquera, Germán Marcelo

Ambato – Ecuador

2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera con cédula de identidad No. 0601802622, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“REFINANCIAMIENTO DE DEUDAS EN LA COAC KULLKI WASI EN TIEMPO DE PANDEMIA. UN ESTUDIO ANALÍTICO”**, desarrollado por Dayana Elizabeth Silva Chilibingua, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2022.

TUTOR



.....

Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

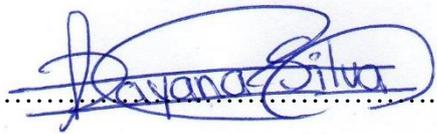
C.I. 0601802622

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga con cédula de identidad No. 180487653-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“REFINANCIAMIENTO DE DEUDAS EN LA COAC KULLKI WASI EN TIEMPO DE PANDEMIA. UN ESTUDIO ANALÍTICO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este análisis de caso.

Ambato, Marzo 2022.

AUTORA



Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga

C.I. 180487653-8

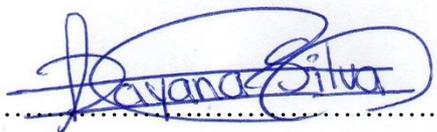
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2022.

AUTORA



Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga

C.I. 180487653-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

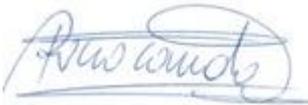
El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: **“REFINANCIAMIENTO DE DEUDAS EN LA COAC KULLKI WASI EN TIEMPO DE PANDEMIA. UN ESTUDIO ANALÍTICO”**, elaborado por Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2022.



Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dr. Rocío Cando

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. José Luis Viteri

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente análisis de caso está dedicado a Dios y a mi familia.

A Dios por brindarme sabiduría y fuerzas para seguir adelante y ser mi guía de cada paso que doy el día a día.

A mis padres Luis Silva y María Chilibuquina por ser mi pilar fundamental, los promotores de mis sueños y metas a cumplir. Por brindarme su apoyo incondicional durante todo este trayecto, en especial por todo su apoyo, sus consejos y palabras de aliento para no rendirme y cumplir con una meta más en mi vida que significa orgullo para mí y también para ellos.

De igual manera, a mis hermano/as Alexandra, Javier y Matías que con su apoyo incondicional y cariño me impulsaron a seguir adelante y enseñarme que todo sacrificio al final tiene su recompensa.

Y sin dejar atrás a toda mi familia un Dios le pague por confiar en mí, a mi sobrino Emiliano, cuñado Alejandro, a mis tíos en especial Daniel Guevara y Patricia Chilibuquina, a mi vecina Carmen Guevara.

Dayana Elizabeth Silva Chilibuquina

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por ser mi guía y fortaleza para seguir adelante.

A mis padres por sus consejos, paciencia, comprensión, palabras de aliento y sobre todo por el apoyo incondicional para que este sueño se haga realidad, en fin, por todo el ánimo ya que eso me sirvió para tener fuerzas para seguir adelante y poder cumplir una meta más.

A mis hermano/as y familiares en general que han estado allí con su optimismo y carisma en cada momento.

Al Dr. Germán Salazar tutor del trabajo de titulación por ser un gran profesional y ser quien con su conocimiento me ha guiado en la realización del presente análisis de caso, por su tiempo y disponibilidad.

Un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., por ayudarme con la información pertinente para realizar la investigación.

En general, quiero agradecer a todas y cada una de las personas que han formado parte de este proceso para la culminación de mi tesis.

Dayana Elizabeth Silva Chiliquina

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “REFINANCIAMIENTO DE DEUDAS EN LA COAC KULLKI WASI EN TIEMPO DE PANDEMIA. UN ESTUDIO ANALÍTICO”

AUTORA: Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga

TUTOR: Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

FECHA: Marzo 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente análisis de caso denominado “Refinanciamiento de deudas en la COAC Kullki Wasi en tiempo de pandemia. Un estudio analítico”, ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad Pelileo períodos 2019-2020, tiene como objetivo evaluar los resultados del refinanciamiento de la cartera de crédito en la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia, posteriormente la entidad proporcionó información financiera de la entidad como estados financieros de la agencia Pelileo y la constitución de provisiones de la matriz. Para el desarrollo se utilizó el método descriptivo, exploratorio y de campo, en relación al tratamiento de información se realizó la entrevista directa a la persona encargada del proceso de refinanciar deudas el analista de crédito Ing. Lenin Bravo para obtener y recopilar información de gran importancia para la construcción del presente análisis de caso. Asimismo, se realizó el análisis horizontal y vertical del período 2019-2020 a través de tablas comparativas para determinar la variación porcentual existente debido a la emergencia sanitaria COVID-19. Una vez examinado los datos se determinó que la cartera de crédito presenta una disminución en el año 2020 en relación al año anterior debido a la falta de pago por parte de los socios por pérdida de empleo, cierre de locales comerciales e inestabilidad económica. De este modo, se pudo conocer el porcentaje de cartera vencida en la entidad y buscar estrategias para disminuir la morosidad de esta manera mejorar los resultados obtenidos de créditos pertenecientes a los años 2019-2020. Cuya finalidad es conocer el proceso de refinanciamiento de deudas conllevado por la entidad durante el confinamiento. Por lo que se concluye que la pandemia ha impactado en la COAC, la cual tomo la mejor decisión al momento de crear el nuevo producto denominado “Credi-solidario” como ayuda a los socios con problemas económicos debido al aumento de crédito entre los períodos 2019-2020.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CRÉDITO, CUENTAS POR COBRAR, REFINANCIAMIENTO, MOROSIDAD, LIQUIDEZ.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “REFINANCING DEBTS IN THE COAC KULLKI WASI IN TIME OF PANDEMIC. AN ANALYTICAL STUDY”.

AUTHOR: Dayana Elizabeth Silva Chiliquinga

TUTOR: Dr. Germán Marcelo Salazar Mosquera

DATE: March 2022

ABSTRACT

The present case analysis called "Refinancing of debts in the COAC Kullki Wasi in times of pandemic. An analytical study", located in the province of Tungurahua, Pelileo city, periods 2019-2020, aims to evaluate the results of the refinancing of the credit portfolio in the COAC Kullki Wasi of the Pelileo canton in times of pandemic, later the entity provided information of the entity such as financial statements of the Pelileo agency and the constitution of provisions of the parent company. For the development, the descriptive, exploratory and field method was used, in relation to the treatment of information, the direct interview was carried out with the person in charge of the process of refinancing debts, the credit analyst Ing. Lenin Bravo, to obtain and collect information of great importance. for the construction of this case analysis. Likewise, the horizontal and vertical analysis of the 2019-2020 period was carried out through comparative tables to determine the existing percentage variation due to the COVID-19 health emergency. Once the data was examined, it was determined that the credit portfolio shows a decrease in the year 2020 in relation to the previous year due to the lack of payment by the partners due to loss of employment, closure of commercial premises and economic instability. In this way, it was possible to know the percentage of overdue portfolio in the entity and seek strategies to reduce delinquency in this way improve the results obtained from credits belonging to the years 2019-2020. Whose purpose is to know the debt refinancing process carried out by the entity during confinement. Therefore, it is concluded that the pandemic has impacted the COAC, which made the best decision when creating the new product called “Solidarity credit” to help members with economic problems due to the increase in credit between the 2019-2020 periods.

KEYWORDS: CREDIT, ACCOUNTS RECEIVABLE, REFINANCING, DELINQUENCY, LIQUIDITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
CAPÍTULO I.....	1
FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO.....	1
1.1.- Tema	1
1.2.- Antecedentes.....	1
1.3.- Justificación	8
1.4.- Objetivos.....	11
1.4.1.- Objetivo general.....	11
1.4.2.- Objetivos específicos	11
1.5.- Preguntas de reflexión	11
CAPÍTULO II.....	12

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	12
2.1. Crédito.....	12
2.1.1. Concepto	12
2.1.2. Importancia	13
2.1.3. Tipos de créditos	13
2.1.3.1. En función del origen.....	13
2.1.3.1.1. Crédito bancario.....	13
2.1.3.1.2. Crédito hipotecario.....	13
2.1.3.2. En función del destino.....	14
2.1.3.2.1. Crédito de producción o comercial	14
2.1.3.2.2. Crédito de consumo.....	14
2.1.3.3. En función del plazo.....	14
2.1.3.3.1. Créditos a corto y medio plazo.....	14
2.1.3.3.2. Crédito a largo plazo	14
2.1.3.4. En función de la gestión que asegura el pago de la devolución e intereses ..	15
2.1.3.4.1. Crédito personal	15
2.1.3.4.2. Crédito real.....	15
2.1.4. Composición de un crédito.....	15
2.1.5. Las 5 “C” de crédito.....	15
2.1.6. Proceso de la obtención de un crédito.....	16
2.1.7. Políticas de créditos.....	17
2.1.8. Componentes de un crédito.....	18
2.1.9. Periodo de crédito	18
2.1.10. Características del crédito	19
2.2.- Administración financiera de cuentas por cobrar	19
2.2.1. Importancia de la administración de cuentas por cobrar.....	20
2.2.2. Cuentas por cobrar	20

2.2.2.1. Concepto	20
2.2.2.2. Modalidades	21
2.2.2.3. Estándares de crédito.....	21
2.2.2.3.1. Variables fundamentales de los estándares de crédito	21
2.2.2.3.2. Costo marginal en cuentas por cobrar	22
2.3. Refinanciamiento:	22
2.3.1. Definición.....	22
2.3.2. Maneras de refinanciamiento	23
2.3.3. Superintendencia de economía popular y solidaria catálogo único de cuentas	23
2.4. Morosidad:	24
2.4.1. Definición.....	24
2.4.2. Variables que influyen en la morosidad.....	25
2.4.3. Endeudamiento.....	26
2.4.4. La morosidad crece en entidades financieras.....	28
2.5. Liquidez:	30
2.5.1. Definición.....	30
2.5.2. Dimensiones de liquidez	30
2.5.3. Indicadores de liquidez	30
2.5.4. Grupo de liquidez.....	31
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1.-Metodología e instrumentos de recolección de información	32
3.2.- Método de análisis de información.....	36
CAPÍTULO IV	41
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO	41
4.1.- Análisis y categorización de la información.....	41
4.2.- Narración del caso	47

CAPÍTULO V	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1 Conclusiones	70
5.2 Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Descripción general.....	3
Tabla 2. Dinámica - Cartera de Crédito	24
Tabla 3. Países latinos más endeudados.....	26
Tabla 4. Preguntas de la entrevista a profundidad y sus categorías	35
Tabla 5. Procesamiento de recolección de información.....	39
Tabla 6. Entrevista al analista de crédito.....	42
Tabla 7. Número de personas y tipo de préstamo	46
Tabla 8. Matriz de análisis y codificación.....	47
Tabla 9. Análisis financiero del Estado de Situación Financiera.....	52
Tabla 10. Análisis Horizontal del Estado de Pérdidas y Ganancias.....	55
Tabla 11. Cartera de crédito año 2019-2020	58
Tabla 12. Constitución de provisiones 2019	64
Tabla 13. Constitución de provisiones 2020	66
Tabla 14. Patrimonio técnico constituido.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Evolución de los depósitos y créditos del SFPS	6
Gráfico 2. Cartera de crédito del SFPS en septiembre 2020.....	7

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1.- Tema

Refinanciamiento de deudas en la COAC Kullki Wasi en tiempo de pandemia. Un estudio analítico.

1.2.- Antecedentes

El confinamiento provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción sostenible y con igualdad, en un nuevo informe especial COVID-19. Además, la CEPAL propone cinco medidas de política para afrontar los retos que plantea la agenda de financiamiento para el desarrollo a corto, mediano y largo plazo. Por lo cual, la pandemia ha puesto de manifiesto la obligación de establecer una mejor manera de atender las necesidades de financiamiento de la deuda de las economías en desarrollo que han sufrido reiterados ciclos de acumulación de deuda y crisis, lo que ha dado lugar a graves retrocesos en la lucha contra la pobreza extrema.

La pandemia (COVID-19) ha dimensionado brechas estructurales de los países de la región. Por consiguiente, han ampliado sus necesidades financieras para afrontar la emergencia. En el mismo sentido, ha generado un aumento de los niveles de endeudamiento que pone en peligro la recuperación y la capacidad de los países para una reconstrucción sostenible y con igualdad, afirma la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Durante una reunión virtual con los países de América Latina y el Caribe miembros de la CEPAL, la Secretaria Ejecutiva del Organismo de las Naciones Unidas, Alicia Bárcena, presentó el Informe especial COVID-19 N° 10 de la institución, titulado financiamiento para el desarrollo sustentable en la era de la pandemia. Además, Prioridades de América Latina y el Caribe en la agenda de políticas mundial en materia de financiamiento para el desarrollo económico, el cual propone cinco medidas de

política para afrontar los retos que plantea la agenda de financiamiento para el desarrollo a corto, mediano y largo plazo, pone énfasis en iniciativas que se podrían emprender para construir un futuro mejor.

En todos los países de la región, sin excepción, la situación fiscal se ha deteriorado y el nivel de endeudamiento del gobierno general ha aumentado, se espera que dicho endeudamiento se incremente del 68,9% al 79,3% del PIB entre 2019 y 2020 a nivel regional, lo que convierte a América Latina y el Caribe en la región más endeudada.

La secretaria Bárcena añade que la brecha de financiamiento tanto del sector público como privado se agrava por la necesidad de apoyar la balanza de pagos, sobre todo en economías pequeñas de la región, debido a las interrupciones de la cadena de suministro y a la disminución de las exportaciones, en particular de la exportación de servicios (turismo). De 2019 a 2020, el déficit en cuenta corriente pasó del 1,4% al 4,5% del PIB en el istmo Centroamericano y del 4,8% al 17,2% del PIB en el Caribe.

El informe indica que las necesidades globales de financiamiento de los países en desarrollo ascienden a 2,5 billones, lo que supera la capacidad de préstamo del Fondo Monetario Internacional (FMI). En el caso de nuestra región el FMI ha puesto a disposición de 21 países de América Latina y el Caribe la mayor parte de sus préstamos de emergencia relacionados con el COVID-19. En enero de 2021, dicha institución había destinado unos 66.500 millones de dólares a América Latina y el Caribe lo que representaba un 63% del desembolso total (106.000 millones de dólares) que había destinado a 85 economías en desarrollo.

De acuerdo a datos los países de América Latina y el Caribe señalan que el financiamiento que el FMI otorgó en el marco de sus programas Instrumento de Financiamiento Rápido y el Servicio de Crédito Rápido solo cubrió el 32,3% y el 23,1% en promedio, respectivamente, de las necesidades de financiamiento internas y externas que los países tenían en 2020. Esto equivalía al 0,8% y al 2,1% del PIB, y al 6,5% y al 8,0% de las reservas internacionales, respectivamente.

Sin embargo, estos instrumentos financieros no benefician a todos los países por igual. Los que tienen sólidos fundamentos económicos, como Chile, Colombia y el Perú, pueden acceder al financiamiento sin límites de cuota. No obstante, esta no es una opción que esté disponible para la mayoría de los países, en particular para los pequeños estados insulares del Caribe.

En Ecuador existen alrededor de 3.110 cooperativas de ahorro y crédito activas a junio de 2020 controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con un total de 8.064.509 personas asociadas a las cooperativas del sector financiero y no financiero popular y solidario (Cooperativas de las Américas, 2020). Por lo cual, la economía popular y solidaria (EPS) implementará medidas para ayudar a los socios que vean afectados sus ingresos por la emergencia sanitaria por el covid-19 y no puedan cumplir a tiempo con sus obligaciones de crédito.

Tabla 1. Descripción general

Tipo	Cooperativas	Membresía	Facturación
Consumo	13	824	2.999.931
Producción	454	16.738	93.764.645
Servicios	1.944	89.464	461.570.018
Vivienda	168	26.048	20.526.173
Banca	531	7.931.435	1.042.972.400
Total	3.110	8.064.509	1.621.833.167

Fuente: (Cooperativas de las Américas, 2020)

Actualmente, Tungurahua es una de las provincias con un mayor número de cooperativas del país, siendo la provincia con un alto número de cooperativas indígenas, las cuales han evolucionado y poseen un rol importante para el crecimiento económico. Asimismo, las regulaciones emitidas por las entidades de control, han obligado a que las cooperativas cumplan con una adecuada gestión administrativa y financiera, con el objetivo de brindar beneficios hacia el sector económico y financiero mediante esto ayudar a crecer su capital.

A finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito que más luego lleva el nombre de KULLKI WASI Ltda. “la casa de dinero”, conformado por doce personas, liderado por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente (Lic. en Comunicación) y el Presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico.

El Mgs. Juan Andagana, Gerente General de la Institución, lleno de vivencias e imaginario, ha sido un visionario en el mundo de las finanzas que se ha entregado a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de KULLKI WASI Ltda., ofreciendo su experiencia y transparencia con responsabilidad para el crecimiento de los socios y clientes. Hoy su oficina matriz se encuentra ubicada en las calles Martínez y Juan B. Vela esq. de la ciudad de Ambato.

A lo largo de su recorrido en el sector de las micro finanzas Kullki Wasi se ha convertido en una alternativa financiera para los habitantes de zonas rurales y urbanas marginales ubicadas en la provincia de Tungurahua y otros rincones del país.

Con más de 65.000 socios y ocho agencias a escala nacional, su giro de negocio se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos para el desarrollo socioeconómico de la población; ahorros a domicilio para quienes no pueden salir de su hogar u oficinas, para lo cual el asesor de captación visita al cliente; apertura de cuentas para niños (Hormiguitas) con un valor de USD 3. Además, disponen del plan ahorro plus, con depósito inicial de USD 20 bajo el compromiso de un ahorro mensual por parte de los solicitantes, seguro exequial, seguro de desgravamen, tarjeta de débito “DE UNA” y cajeros automáticos en todo el país.

Otros servicios adicionales que brinda es el pago del bono de desarrollo humano, cobro de SOAT, pago de servicios básicos, giros a través de Western Unión, cobro de RISE-SRI y otros (Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2013).

En el año 2007 la cooperativa fue creciendo, los socios en cartera de crédito para este año sumaban más de \$ 4.000.000 dólares, sin embargo, empezaron a incrementar más cooperativas de ahorro y créditos en especial del sector indígena en la ciudad de Ambato, por lo que el sobreendeudamiento fue detectado como un riesgo en los socios con crédito. Para este año la COAC tenía 4 agencias en Salcedo, Latacunga, Riobamba y Píllaro. Las oficinas tenían sus respectivas máquinas llamadas servidores en donde el jefe de agencia realizaba diversas actividades a ejercer durante el inicio y final del día, tales como: controlar el índice de morosidad de los clientes de la agencia a su cargo realizando las gestiones necesarias para lograr una cartera eficiente, convocar al comité de crédito de la agencia, para el análisis, calificación y aprobación de solicitudes de crédito, entre otros. En cuanto a la seguridad de la información; se ejecutaba un respaldo cada hora diariamente ya que administraba su propia base de datos y al fin de mes podían consolidar el balance.

La adecuada gestión de la entidad se centra en la calidad del sistema de control interno, que guardan relación con la normativa legal y el volumen de operaciones, protegiendo y salvaguardando los activos de manera eficiente y eficaz por medio del uso de recursos. No obstante, el periodo económico del año 2019 para la cooperativa fue lleno de desafíos internos y externos, en especial para el entorno económico a nivel nacional e internacional y otros factores que afectaron al país como la paralización de los choferes, el levantamiento del pueblo indígena por el alza del combustible y la llegada de la pandemia COVID-19 (Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2019).

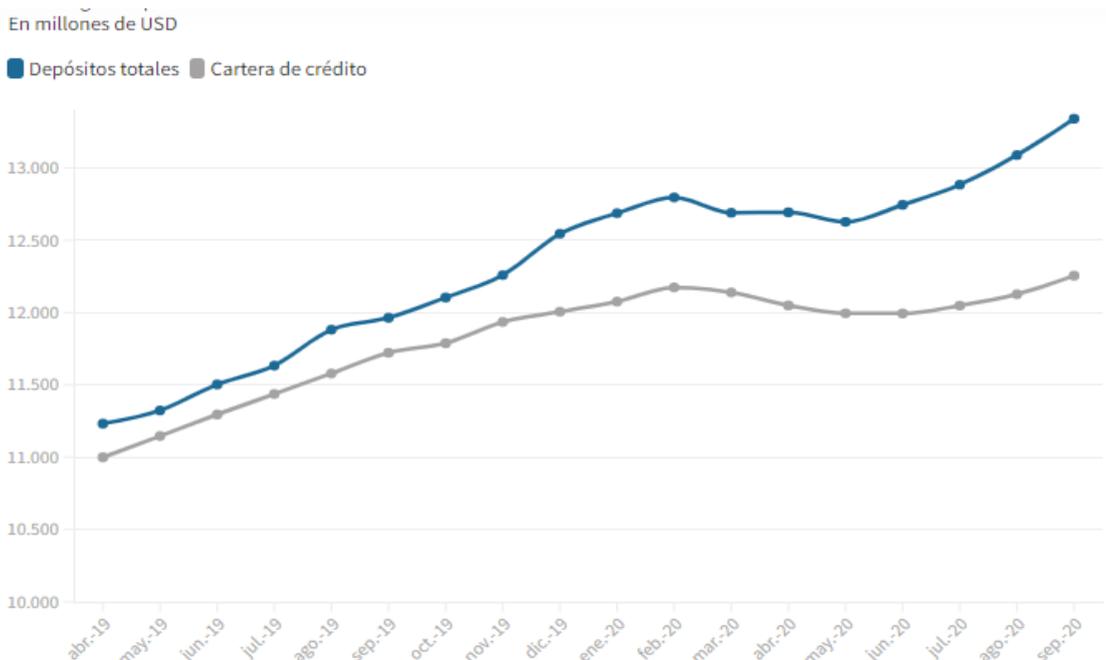
Un año muy difícil para el sector financiero, en especial para el sector cooperativo indígena. Por tanto, la COAC en los meses más graves de la pandemia trabajo durante dos meses por medio de teletrabajo, durante ese tiempo las áreas de caja e información fueron las únicas que trabajaron en la sucursal distribuido los horarios de atención, durante las dos primeras semanas se laboró en el horario de 8:00 am a 12:00 pm por 3 días a la semana. De la misma manera, a partir de la tercera semana se laboró en el horario de 8:00 am a 14:00 pm. De este modo, a partir de los dos meses se laboró con normalidad en el horario de 8:00 am a 18:00 pm hasta la actualidad, cuidando con el

100% de las medidas de bioseguridad. Cabe recalcar que en este año no existió morosidad.

Entre tanto, las cooperativas de ahorro y crédito en el año 2020 fueron superiores en captaciones y cartera bruta en relación al año anterior presentan un aumento de depósitos totales y de cartera de crédito. A la vez, en el mes de septiembre de 2020 la cartera de crédito del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS) incrementó a USD \$12.255 millones, es decir; un 5% adicional en comparación con el año 2019 (Coba, 2020).

No obstante, la cartera de crédito incrementó un 1,05% en relación al mes de agosto de 2020, llegando a USD \$12.127 millones según menciona la SEPS. Por otra parte, en el mes de mayo y junio de 2020 disminuyó con USD \$11.995 y USD \$11.994 millones. Por lo que, las autoridades tomaron medidas para la población, existió toques de queda e incluso la suspensión de la jornada laboral por el confinamiento suscitado.

Gráfico 1. Evolución de los depósitos y créditos del SFPS

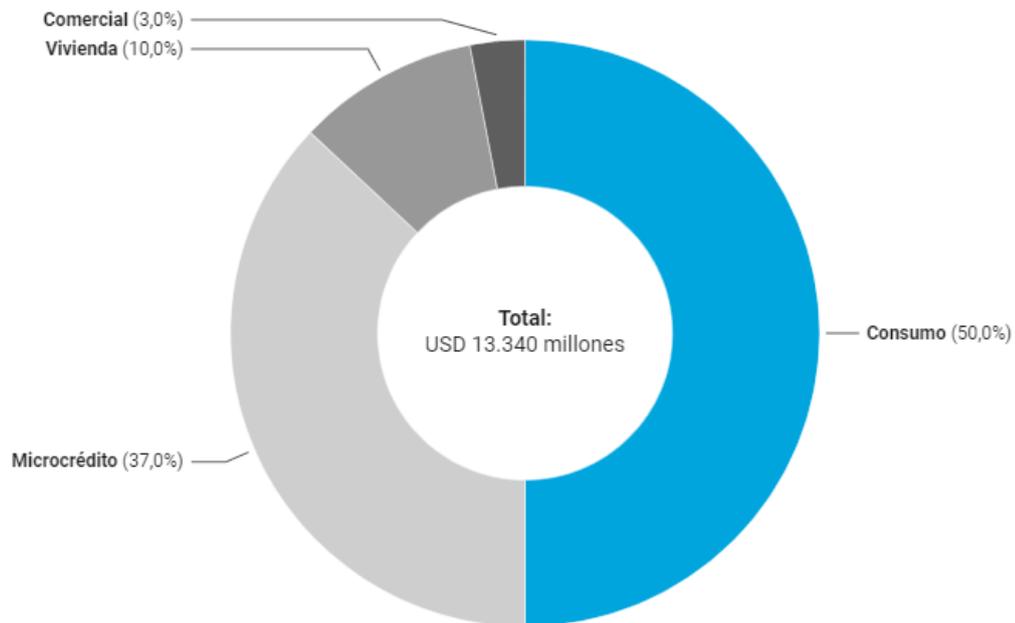


Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

Por el contrario, según la Superintendencia el 50% de la cartera de crédito de las cooperativas son destinadas a créditos de consumo correspondiente a USD \$6.670

millones, seguido el segmento de microcrédito con el 37% respectivamente a USD \$4.936 millones y el restante para vivienda con un 10% perteneciente a USD \$1.334 millones, finalmente el 3% destinado para el comercio correspondiente a USD \$400 millones (Coba, 2020).

Gráfico 2. Cartera de crédito del SFPS en septiembre 2020



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

De la misma forma, ante la emergencia sanitaria se emitió la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario en sesión de 18 y 19 de junio de 2020, que fue calificado como urgente por parte del señor Licenciado Lenin Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República que remitió el proyecto a la Asamblea Nacional para su modificación y previa aprobación. Cuyo eje fundamental es buscar la ayuda a personas que se encuentren en mayor estado de vulnerabilidad provocado por la pandemia COVID-19; sostener las fuentes y plazas de trabajo y prevenir procesos de quiebra e incentivar acuerdos justos y satisfactorios entre deudores y acreedores. Por medio del objeto de establecer medidas de apoyo humanitario que permitan fomentar la reactivación económica y productiva del Ecuador con una reactivación a la economía familiar, empresarial, popular y solidaria. Mediante un ámbito a aplicarse en todo el territorio nacional ya sea público o privado (Asamblea Nacional, 2020).

El presente análisis de caso se desarrollará en la Cooperativa Kullki Wasi, agencia Pelileo, ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, en las calles Quis Quis entre Padre Chacón y Antonio Clavijo, la cual fue creada por líderes y dirigentes indígenas de la provincia de Tungurahua, mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582. A la vez, el día 13 de enero del 2003 se aprobaron los estatutos y posteriormente se nombra a Gerente de la cooperativa al señor Lic. Juan Andagana. Asimismo, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó con observaciones la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito, 2021).

Datos de la Cooperativa:

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.

Tipo: COAC

Ruc: 1891710255001

Segmento: Segmento 1

Estado Jurídico: Activa

Zonal: Zonal 3 Ambato

Principales Actividades: Cooperativas de Ahorro y Crédito

Fecha de Incorporación: 13 de enero de 2003

Fecha de Actualización de la Cooperativa: 11 de marzo de 2021

1.3.- Justificación

Tungurahua es considerada como la segunda provincia a nivel nacional en crear más actividades de micro finanzas a través de Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que en esta provincia los movimientos económicos y comerciales son los que se destacan en la economía de la misma con 78 COAC (Anexo 2), seguida por Chimborazo con 51 COAC, Cotopaxi con 47 COAC y encabezado por Pichincha con 105 COAC (Anexo 3).

En su mayoría indígenas que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio. De la misma manera, Tungurahua es considerado como la tierra de gente emprendedora en relación al gran apoyo financiero que han brindado las cooperativas de ahorro y crédito, otorgando créditos rápidos y oportunos para permitir el desarrollo de las pequeñas, medianas y grandes empresas (Trujillo, 2014).

La fortaleza financiera de la COAC Kullki Wasi se fundamenta en la amplia trayectoria en base a la experiencia que posee la entidad financiera de la provincia de Tungurahua. De la misma manera, la COAC ha mejorado sus indicadores crediticios que fueron afectados por la actual emergencia sanitaria y que la entidad ha podido controlar a través del diferimiento de obligaciones, lo cual ha evitado el crecimiento de la cartera y su problemática con una base positiva en relación a la morosidad de la cartera y los riesgos. Además, se recalca que los indicadores se han deteriorado en cierto grado en relación al segmento 1 de la COAC (Pacific Credit Rating, 2020).

Por tanto, la entidad ha incrementado los activos líquidos y fortalecido el patrimonio permitiendo una mejora en los índices de liquidez y solvencia por medio de esto la COAC podrá afrontar posibles escenarios de riesgo durante la emergencia sanitaria por medio de la cual se produjo la crisis económica por la cual se atraviesa en la actualidad. No obstante, los indicadores se encuentran bajo el nivel del segmento 1 de la entidad. Por consiguiente, se redujo gastos operativos y de provisiones, esto se vio reflejado de forma positiva a los índices de rentabilidad y eficiencia de la entidad. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi cuenta con un recorrido extenso y se encuentra posicionada en la zona centro del país, por medio de sus productos crediticios de microempresa y consumo.

A su vez, la COAC se encuentra posicionada en el lugar treinta con una participación de 1,00% en relación al total de activos del segmento 1, reflejando un valor nominal de US\$ 118,74 millones. Asimismo, la entidad se posiciona en el lugar treinta en relación a sus pasivos y la posición treinta y uno en relación al patrimonio con un 1,01% y 0,91% respectivamente. Por otra parte, la COAC posee una ganancia del

1,85% del ejercicio en relación al segmento 1 con US\$ 899.89 mil en el segundo trimestre del 2020 posicionándose en el puesto veinte y dos de la SEPS (Pacific Credit Rating, 2020).

Por otra parte, en relación a los beneficios cabe mencionar que la COAC ayudará a fortalecer la economía de todos los asociados con el fin de reactivar negocios para solucionar la debilidad económica debido a la pandemia COVID-19 por medio de la colocación de crédito. De la misma forma, se menciona otros beneficios adicionales:

- Cobro de pensiones alimenticias.
- Cobro del Bono de Desarrollo Humano.
- Acceda a su Tarjeta VISA Débito.
- Transferencias.
- Pago de servicios básicos.
- Pago y cobro de salarios.
- Giros internacionales.

Del mismo modo, el propósito de la entidad a investigar radica en crecer como una institución financiera y ayudar a la colectividad fortaleciendo la economía a base de crédito y ahorro. A través de la meta en ser una institución reconocida a nivel nacional, solvente y segura. Con una relevancia de ser fuertes a pesar de las adversidades, con el apoyo mutuo hacia los asociados.

El tratamiento de la investigación será de tipo documental ya que es necesario obtener información de libros, sitios web, revistas, entre otros instrumentos a utilizar, la misma se complementará mediante el estudio de campo que se desarrollará de manera directa en la Cooperativa al levantar información relevante con un enfoque cualitativo por medio de la utilización de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas (Rojas, 2015).

Asimismo, es necesaria una investigación descriptiva que “exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado”. Así, se

observa y registra, o se pregunta y registra. Mediante esto, describir el fenómeno sin introducir modificaciones (Rojas, 2015). Finalmente, se podrá analizar las modificaciones generadas por los refinanciamientos otorgados a deudores que poseen debilidades económicas y se les hace difícil la cancelación de la misma. Por ende, se beneficiarán de las mejores condiciones y esto permitirá aumentar la liquidez disponible.

1.4.- Objetivos

1.4.1.- Objetivo general

Evaluar los resultados del refinanciamiento de la cartera de crédito en la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia.

1.4.2.- Objetivos específicos

- Analizar la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia.
- Determinar los casos de refinanciamiento de la cartera de crédito en la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia.
- Identificar las estrategias de refinanciación de la cartera de crédito que adoptó la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia.

1.5.- Preguntas de reflexión

- ¿Cómo ayudó el refinanciamiento de la cartera de crédito en la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo en tiempos de pandemia?
- ¿Debido al confinamiento como afectó la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi del cantón Pelileo?
- ¿Cuáles fueron los casos por el cual el socio se acogió al refinanciamiento durante la pandemia?
- ¿Cuáles fueron las estrategias de refinanciación adoptada por la COAC durante la pandemia para sus socios?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

En el presente capítulo de análisis de caso, se realizará una investigación sobre las variables de estudio: crédito, administración financiera de cuenta por cobrar, refinanciamiento, morosidad y liquidez, en las cuales se tratará y analizará diferente información de autores que nos permitirá recopilar información útil para elaborar el marco teórico del presente tema a tratar.

2.1. Crédito

2.1.1. Concepto

El origen de la palabra crédito proviene del latín *creditum* de *credere*, que significa tener confianza, es decir; la confianza es la base del crédito, a su vez, implica un riesgo. Por tanto, se lo define como una operación financiera donde una persona presta una cantidad de dinero determinado a otra denominada “deudor”, el cual, se comprometerá a devolver la cantidad de dinero solicitado mediante el tiempo y plazo determinado acorde las condiciones establecidas para realizar el préstamo, agregándole el interés, seguros y costos adicionales si los hubiese.

A su vez se lo puede definir como un movimiento bancario el cual un individuo presta una cantidad acordada de dinero a otro individuo, donde este será quien se comprometa mediante un acuerdo a cancelar en su totalidad y en el plazo establecido acorde el acuerdo de medios implantados (Ochoa, 2009).

Para el refinanciamiento de créditos, se debe efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del SFPS, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el consejo de administración de cada entidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

2.1.2. Importancia

Es importante ya que permite en un momento determinado obtener liquidez para realizar compras, hacer pagos u otro tipo de inversión. Mejorando las posibles condiciones para alcanzar metas o servir de apoyo en el momento difícil o ante cualquier imprevisto. A su vez, debe ser utilizado de forma responsable y contar con un mínimo de liquidez en la institución para asegurar el cobro del mismo, en caso que el deudor no pueda hacer frente a los pagos correspondientes (Ochoa & Quiñonez, 1999).

A su vez Red Financiera Bac – Credomatic (2008) manifiesta varios beneficios a ser utilizados de manera responsable:

- Acceso a efectivo en una emergencia
- Capacitación profesional
- Compras grandes pero necesarias
- Facilidad de utilizarlo
- Seguridad y conveniencias.

2.1.3. Tipos de créditos

Se los puede clasificar de diversos tipos de crédito acorde la función de criterios:

2.1.3.1. En función del origen

2.1.3.1.1. Crédito bancario

Son otorgados por instituciones crediticias, por medio de un contrato, pero hay que diferenciarlo de los préstamos. En el crédito las instituciones son quienes otorgan el dinero y el socio es quien dispondrá de ello o no, pagando el interés de la parte a utilizar en el préstamo, pagando el interés por la cantidad de dinero total a recibir, utilice o no.

2.1.3.1.2. Crédito hipotecario

Es el monto de dinero que otorga la entidad para la compra o adquisición de bienes o servicios. A su vez, Salmerón et al. (2017) lo define como un crédito otorgado por el Banco para la “adquisición de una propiedad edificada o un terreno para la construcción de viviendas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el

bien obtenido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo”. Este crédito normalmente se cancela en medio y largo plazo.

2.1.3.2. En función del destino

2.1.3.2.1. Crédito de producción o comercial

Se dedica a financiar los campos en relación a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias, entre otras actividades económicas. Además, ayuda al pago total de compras de bienes, servicios y proveedores, se cancela en medio y corto plazo. De acuerdo con lo expuesto por Emery et al. (2009) el crédito comercial “se forma en una organización cuando esta realiza adquisiciones de bienes o servicios a otra organización sin que suceda un pago paralelo. Estas ventas crean una cuenta por cobrar para el proveedor (vendedor) y una cuenta por pagar para la empresa compradora”.

2.1.3.2.2. Crédito de consumo

Son créditos solicitados para cubrir necesidades de tipo personal ya sea algún bien o servicio, como la compra de un vehículo, planificación de una boda, iniciar un negocio, etc. El crédito al consumidor es cuando una organización se dedica a la venta o comercio de bienes o servicios a un cliente sin existir una cancelación mutua. Estas ventas generan una cuenta por cobrar hacia el vendedor y una cuenta por pagar para el cliente (Emery et al., 2009). Este tipo de crédito generalmente se cancela en el corto y medio plazo.

2.1.3.3. En función del plazo

2.1.3.3.1. Créditos a corto y medio plazo

Son aquellos que al momento que se genera la devolución del monto total más intereses, su periodo generalmente dura entre uno a cuatro años.

2.1.3.3.2. Crédito a largo plazo

La cancelación total más intereses se lo realiza en un plazo que puede llegar hasta los 40 años y un plazo inferior de ocho.

2.1.3.4. En función de la gestión que asegura el pago de la devolución e intereses

2.1.3.4.1. Crédito personal

Se da al momento del incumplimiento del pago de deudas por parte del deudor principal y otra persona garantiza el pago de la misma, por ejemplo, un aval.

2.1.3.4.2. Crédito real

Sucede al momento de la venta del bien a la cual el acreedor puede acceder por la falta de pago, por ejemplo, una hipoteca.

2.1.4. Composición de un crédito

El crédito está compuesto de la siguiente manera:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Otorgente del Crédito (Acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidad de pago.

2.1.5. Las 5 “C” de crédito

Es fundamental mantener finanzas sanas, para que esta se construya sobre las bases adecuadas del manejo de recursos y la administración de ingresos. Para ello Córdoba (2012) manifiesta que es preciso que todo crédito garantice ser cobrado y analizado correctamente.

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condiciones del entorno

Carácter: es un registro del historial crediticio del cliente, cumplimiento de obligaciones pasadas y la solvencia moral que posee el deudor para responder al crédito.

Capacidad: es la posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analiza la liquidez y el endeudamiento de sus estados financieros para evaluar la capacidad del solicitante, mediante el crecimiento de la empresa, actividades, operaciones, la antigüedad, entre otros factores.

Capital: se analiza las deudas del solicitante entre su capital y su rentabilidad, en base a los valores que se invierten en el negocio y sus compromisos; es decir, analiza la situación financiera y su evolución.

Colateral: son elementos disponibles en el negocio o que disponen sus dueños, para el cumplimiento de los pagos en el crédito solicitado, sus garantías o el apoyo colateral.

Condiciones del entorno: es el ambiente del negocio y su economía actual. Los factores externos son aquellos que pueden afectar la marcha del negocio y las condiciones económicas podrán alterar el cumplimiento de los pagos y obligaciones.

2.1.6. Proceso de la obtención de un crédito

Como manifiesta Córdoba los aspectos comunes en el proceso de obtención de un crédito son las siguientes:

- Presentar la solicitud de crédito ante la institución financiera de su confianza, acompañando el proyecto al cual se destinará el crédito.
- La institución analiza y evalúa la solicitud.
- Si el análisis y la evaluación de la institución son favorables, esta prueba el crédito.
- Firma de documentos de respaldo y constitución de garantías.

2.1.7. Políticas de créditos

Las políticas de crédito según Ochoa (2009) son las normas o reglas que se deben seguir para obtener una apropiada dirección o gestión en la cartera activa y tiene como meta conseguir la igualdad de opiniones sobre la actividad comercial crediticia como también de las técnicas e instrucciones estratégicas en el área de crédito de un establecimiento comercial para que pueda marchar correctamente.

1.- Mantener un grado de morosidad del 20% en el total de la cartera por cobrar del cliente, donde lo componen:

10% en clientes vencidos hasta 30 días.

6% en clientes vencidos hasta 60 días.

4% en clientes vencidos más de 60 días.

2.- El cliente puede acceder a la línea de crédito desde el momento en que se aprueba su cupo crediticio.

3.- En caso de presentar deudas atrasadas con otras instituciones mientras se realiza el análisis, el cliente tiene la opción de cancelarlas y presentar el respectivo comprobante de pago para continuar con el análisis.

4.- Si el cliente necesita un aumento en su línea de crédito, deberá seguir el proceso de apertura de crédito, donde se someterá a un nuevo análisis para evaluar su capacidad de pago.

5.- El cliente que presente atrasos en sus pagos, se le suspenderá la línea de crédito, hasta que realice el pago correspondiente.

6.- Si el cliente cambia su razón social, debe presentar nuevamente el Ruc.

7.- Luego de firmada la solicitud de crédito, el cliente tendrá un plazo de 30 días para reunir la documentación pertinente, caso contrario tendrá que llenar una nueva solicitud de crédito.

8.- No se abrirá ninguna línea de crédito si el cliente no entrega la documentación completa.

2.1.8. Componentes de un crédito

Monto del crédito: es la suma del capital más intereses calculados por anticipado, los cuales deben ser pagados al vencimiento.

El interés: es el valor que se cobra por el dinero prestado en un tiempo determinado, se mide en un porcentaje anual.

Plazo: es el tiempo expresado en días, meses o años, según el plazo otorgado por la entidad.

Período de gracia: es el tiempo pactado para no cancelar la cuota e interés del crédito según los plazos, las gracias dependerán del plazo del crédito a pagar.

Amortización: son pagos parciales de las cuotas establecidas a cancelar. Los créditos a plazo fijo, pueden ser renovados por un plazo mayor a la inicial y los créditos en cuotas son pagos mensuales.

Garantías: son respaldos para asegurar el cobro del crédito otorgado (Córdoba, 2012).

2.1.9. Periodo de crédito

Los cambios que se producen en el periodo de crédito afectan a la rentabilidad de la institución, en efecto, la utilidad se incrementa en ventas, estimaciones de cuentas incobrables, resultando a su vez las utilidades negativas.

2.1.10. Características del crédito

Se puede entender como características de crédito las que según Zuñiga (1987) se mencionan a continuación:

- **Valor:** son bienes tangibles o intangibles que poseen un valor.
- **Transferencia de una propiedad:** es el importe del crédito que llega a ser propiedad del deudor como capital prestado.
- **Deuda:** es la obligación que posee el deudor para el pago total del crédito solicitado.
- **Tiempo:** es la fecha de inicio y la fecha de finalización del crédito otorgado por una entidad financiera.
- **Precio del préstamo:** es el valor que se paga por el dinero que se debe.
- **Confianza y creencia:** es la seguridad en la voluntad de cumplir con las obligaciones y la capacidad de pago por parte del deudor.

2.2.- Administración financiera de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es el total del dinero que se adeuda a una entidad por ventas a crédito con el fin de conservar a los clientes y conseguir nuevos (Enciclopedia Salvat, 2017). Del mismo modo, son derechos exigibles que se originan por ventas, servicios prestados y préstamos otorgados (Vallado, 2016). En otras palabras, esta cuenta representa el crédito que concede las entidades financieras a sus clientes y socios que se comprometen a cancelar el monto establecido en el plazo determinado.

Por consiguiente, Ochoa (2009) define al crédito como un movimiento bancario en el cual el individuo presta una cantidad acordada de dinero a otro individuo donde este será quien se comprometa a cancelar en su totalidad mediante un acuerdo en un plazo establecido. Así mismo, Enciclopedia Salvat (2017) manifiesta que es una operación donde una persona presta una cantidad de dinero determinado a otra denominada “deudor” el cual se comprometerá a devolver la cantidad de dinero solicitado en el tiempo y plazo establecido según las condiciones acordadas.

2.2.1. Importancia de la administración de cuentas por cobrar

La administración de cuentas por cobrar posee gran importancia en la entidad debido al manejo de políticas de crédito relacionada con la administración de inventarios. Es importante dentro de la entidad tener en cuenta una base que sirva para la toma de decisiones hacia la extensión del crédito con estándares crediticios, plazo del crédito y las políticas modificadas de crédito si existiese. De la misma manera, el dominio de la administración de cuentas por cobrar la importancia radica en la inversión optima de relacionar los beneficios de cada nivel de inversión con los costos de mantenimiento. Como fondos en cuentas por cobrar y cartera castigada o perdidas producido por un mal manejo de cuentas por cobrar.

Por otra parte, la buena administración de cuentas por cobrar permitirá a la entidad conservar socios actuales y atraer nuevos. Sin embargo, no todas las cuentas serán cobradas en el periodo establecido, la mayoría de créditos se hará efectivo en un tiempo menor a un año, por este motivo las cuentas por cobrar se las denomina activo circulante de la entidad.

También, los aspectos del monto del dinero dentro de la administración de las cuentas por cobrar son:

- Políticas de crédito
- Condiciones de crédito
- Políticas de cobro.

En conclusión, una adecuada administración de cuentas por cobrar permitirá a la entidad tomar decisiones optimas y adecuadas al momento de otorgar un crédito (Aranda & Sangolqui, 2010).

2.2.2. Cuentas por cobrar

2.2.2.1. Concepto

Las cuentas por cobrar es la extensión del crédito a socios, clientes a un tiempo solicitado por el cliente perteneciente a la entidad financiera, es usado como un

instrumento para promover las ventas y utilidades. Además, es un activo circulante que en un corto plazo se convertirá en efectivo.

Los conceptos principales que conforman las cuentas por cobrar son:

- *Cientes*: comprende las cuentas pendientes de cobro.
- *Documentos por cobrar*: son documentos pendientes de pago.
- *Funcionarios, empleados y accionistas*: son los documentos por cobrar derivados de préstamos otorgados.
- *Deudores diversos*: son documentos de operaciones distintas como viáticos, viajes anticipados, servicio de comedor.
- *Comisionistas*: son documentos resultantes del financiamiento otorgado por la empresa.
- *Intereses por cobrar*: hace referencia a los derechos y beneficios económicos de la entidad.
- *Empresas controladas, filiales, afiliadas y asociadas*: se clasifican en cuenta o subcuenta distinta de las cuentas de cliente (Araiza, 2005).

2.2.2.2. Modalidades

Crédito Directo: es aquella en donde las instituciones financieras y bancos utilizan sus propios recursos que representan desembolso inmediato.

Crédito Indirecto: los bancos e instituciones financieras actúan en forma pasiva, es decir; no utilizan sus propios fondos sin otorgar su garantía (Monografías Plus, 2018).

2.2.2.3. Estándares de crédito

Los estándares de crédito de una entidad definen el criterio mínimo para aprobar un crédito a un socio. Sea, evaluar un crédito, periodos de pago, índices financieros y cumplir estándares de crédito (Gómez, 2022).

2.2.2.3.1. Variables fundamentales de los estándares de crédito

- Gastos de oficina

- Inversión de cuentas por cobrar
- Estimación de cuentas incobrables
- Volumen de ventas

2.2.2.3.2. Costo marginal en cuentas por cobrar

Se lo calcula mediante la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de crédito flexible.

Primero se debe calcular la razón financiera de promedio de cuentas por cobrar mediante la siguiente fórmula:

Promedio de C x C = Ventas anuales a crédito / Rotación de cuentas por cobrar.

Seguido se procede a calcular la inversión promedio en cuentas por cobrar, en relación al porcentaje del precio de venta que representan los costos de la entidad y por último se multiplica por el promedio de cuentas por cobrar.

Finalmente, se calcula el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar calculando la diferencia entre la inversión promedio en cuentas por cobrar con el programa propuesto y actual. Por tanto, la inversión marginal representa la cantidad adicional de dinero que la entidad e institución financiera se compromete en cuentas por cobrar más flexible del estándar de crédito (Gómez, 2022).

2.3. Refinanciamiento:

2.3.1. Definición

Es una operación en la cual, todo cliente de la banca recurre por problemas económicos surgidos por la pandemia, por pérdida de trabajo, disminución de salarios, cierre de negocios, entre otros factores para solicitar la extensión de pagos de créditos o tarjetas (El Universo, 2020).

2.3.2. Maneras de refinanciamiento

Según la Fundación Laboral WWB en España (Banco Mundial de la Mujer) (2018) las deudas pueden ser refinanciadas de la siguiente manera:

Alargar el plazo de la hipoteca: plazo de devolución mayor cuota menor y con un sobrante para cancelar otras deudas pendientes de pago.

Ampliar el crédito hipotecario en importe: con el aumento se saldan las deudas existentes.

Cancelar todos los préstamos existentes y controlar nuevos importes con saldos y plazos mayores

2.3.3. Superintendencia de economía popular y solidaria catálogo único de cuentas

Para el refinanciamiento de créditos, se debe efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del SFPS, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el consejo de administración de cada entidad.

Toda operación que cumpla las características señaladas en la normativa vigente, deberá ser sustentada en un reporte de crédito, debidamente documentado y analizada individualmente teniendo en cuenta las disposiciones vigentes, especialmente aquellas referentes a la nueva capacidad de pago y conforme los anexos adjuntos a la Normativa para calificación de activos de riesgo emitida por la entidad de control.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016). Las entidades controladas deben realizar las

reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Tabla 2. Dinámica - Cartera de Crédito

Dinámica	
Débito	Crédito
Por el valor de la cartera refinanciada.	Por los abonos y cancelaciones ordinarias y extraordinarias efectuados por los clientes de la cuota o dividendo.
Por la restitución desde la cartera que no genera intereses a la cartera por vencer, luego de regularizada la situación de morosidad de la operación.	Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el de morosidad de la operación. plazo remanente de las cuotas o dividendos.
Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas o dividen.	Por la transferencia a la respectiva cuenta de cartera transcurre el plazo remanente de las cuotas o dividendos. reestructurada.
	Por la transferencia a la respectiva cuenta de cartera que no devenga intereses o a cartera vencida.
	Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190215 'Derecho fiduciarios - Cartera de créditos refinanciada por vencer'.

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

2.4. Morosidad:

2.4.1. Definición

Se lo puede definir como el retraso en el cumplimiento de obligaciones; es decir, cuando el deudor se demora en cancelar sus pagos, por consiguiente, (Marzomas et al. (2008) manifiesta que se considera morosidad cuando:

El cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone

un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

2.4.2. Variables que influyen en la morosidad

Ratio de solvencia: mide la capacidad de la entidad o individuo para el cumplimiento de todas las obligaciones y deudas a corto y largo plazo.

Fórmula: Ratio de solvencia = AT/DT

Siendo: AT= Activo Total DT= Deudor Total

Ratio de endeudamiento: establece la relación entre los fondos propios de la institución frente a sus deudas.

Fórmula: Ratio de endeudamiento = $CC. PP/DT$

Siendo: CC. PP= Capital Propio D. T= Deudores Totales

Plazo: es el tiempo en el cual se podrá realizar cualquier tipo de trámite necesario y exigido por la entidad para una actividad concreta.

Importe: cuantía de un precio, deuda o saldo y crédito.

Tipo de interés: es el porcentaje que se aplica al capital para calcular los intereses a abonarse.

Interés fijo: se mantiene constante durante la cancelación total del préstamo.

Interés variable: se actualiza y revisa en plazos establecidos con la institución.

Interés mixto: los primeros años se mantendrán fijos y el resto de tiempo hasta culminar su pago total será de tipo variable.

2.4.3. Endeudamiento

Es la capacidad de pago que posee una persona al momento de cancelar sus deudas sin caer en la morosidad. Las instituciones financieras son aquellas que toman la decisión al momento de acceder a un préstamo, si es aprobado o no. Además, el endeudamiento trata de un porcentaje que tiene relación entre los ingresos y gastos periódicos de una persona.

Tabla 3. Países latinos más endeudados

País	Porcentaje (%)
Panamá	220%
Nicaragua	98%
El Salvador	79%
Argentina	68%
Ecuador	59%
República Dominicana	59%
Colombia	58%
Paraguay	58%
Costa Rica	54%
Honduras	50%
Latinoamérica y el Caribe	49%
México	45%
Bolivia	43%
Brasil	39%
Perú	38%
Guatemala	33%

Fuente: Barría (2020)

Elaborado por: Silva (2021)

De acuerdo a la tabla anterior, Latinoamérica sufre una profunda crisis económica debido a la desaparición de 2,7 millones de empresas provocando el desempleo y la escases extrema (Msn noticias, 2021). De igual importancia, el impacto financiero incrementó gastos necesarios y procedentes ante la crisis sanitaria Covid-19 (Azarkan, 2021). Por consiguiente, la pandemia provocó una profunda crisis económica la cual se afrontará por medio de la creación de nuevas deudas.

De la misma forma, el crecimiento de la deuda en Latinoamérica se dio por el aumento de políticas, por los gobiernos progresistas y el valor de la materia prima (Msn noticias, 2021). Por otra parte, los países desarrollados tomaron medidas para ayudar a la población vulnerable y así disminuir la crisis económica (Barría, 2020). De este modo, el desequilibrio económico provocará el crecimiento de las necesidades de financiamiento.

Por lo que, los niveles de endeudamiento ante la pandemia Covid-19 se incrementan debido a la situación fiscal deteriorada y a deudas externas en referencia a la disminución de las exportaciones (Cepal, 2021). Además, Pasquali (2019) afirma que los niveles de endeudamiento son un problema consecuente en las finanzas y los gobiernos recurren a entidades fuera del territorio para conseguir financiamiento de crédito e incurrir con algún prestamista.

A la vez, en la investigación realizada por Rodríguez Salcedo (2021) manifiesta que los países latinoamericanos con más endeudamiento se deben a ingresos bajos con un PIB de reducción del 4,3%. Por el contrario, Barría (2020) manifiesta que los países con problemas de endeudamiento tienen posibilidades bajas para obtener financiamiento debido a la calificación de riesgo. En definitiva, los países deberán buscar opciones para cancelar el financiamiento mediante índices de riesgos previamente definidos por la empresa de servicios financieros.

En la actualidad el tema de deudas en tiempo de pandemia es muy amplio; la situación es evidente a nivel mundial como en Ecuador debido a pérdidas de trabajo, disminución de salarios, cierre de locales comerciales, entre otros factores. Es visible

la condición en que cada familia se enfrenta ante las deudas y las consecuencias que conlleva el no pago de las mismas.

La deuda es una obligación de pago hacia entidades que otorgan el préstamo a personas jurídicas, por ende Cuamatzin Bonilla (2006) manifiesta en primera instancia:

Una deuda representa un contrato que permite a los prestamistas suavizar su consumo a través del tiempo y a los prestatarios aprovechar oportunidades de inversión; este representa una promesa de pago, cuyo cumplimiento es incierto. Dicho contrato permite el traslado de recursos de los ahorradores a los inversionistas (o demandantes de recursos), y representa una transacción de un activo intangible (p. 241).

Según manifiesta Cuamatzin Bonilla (2006) los aspectos a desarrollar sobre las deudas son:

1. La deuda pública representa una obligación establecida por el gobierno (prestatario), con aquellos que compran los títulos gubernamentales (prestamistas).
2. Este compromiso implica que el gobierno se compromete a regresar el préstamo (principal), en un periodo determinado con los intereses devengados (establecidos por la tasa de interés).
3. La relación entre el gobierno y los tenedores de valores públicos, es de carácter inter temporal, ya que el gobierno se convierte en el nexo por medio del cual las generaciones futuras tendrán que liquidar la deuda a los prestamistas cuando los plazos se venzan. De allí la importancia de que los créditos que el gobierno adquiere de los particulares se conviertan en proyectos que promuevan el desarrollo socioeconómico.

2.4.4. La morosidad crece en entidades financieras

Los índices de morosidad crecen notoriamente durante la emergencia sanitaria Covid-19 debido a la falta de dinero para cubrir las deudas ante las instituciones financieras (La Hora, 2021). De la misma forma, la banca pública y privada del Ecuador implementan nuevas medidas ante la pandemia: refinanciamiento de crédito,

reestructuración y plazos para afrontar la situación vigente (Editores Grupo FARO, 2020).

Por lo que, la morosidad sufre un deterioro fuerte debido a los problemas generados por la pandemia, el gobierno debe mejorar la banca pública del volumen de microcrédito con bajo volumen y así cumpla el rol para el cual fue designado (El Universo, 2021). De otra manera, la crisis financiera en la actualidad se debe al alto índice de desempleo por el decrecimiento de las ventas e ingresos económicos afectados por la emergencia sanitaria Covid-19 (Vallejo et al., 2021). De este modo, las familias son las más afectadas por la crisis económica debido a menores ingresos para solventar sus obligaciones financieras.

De igual forma, la tasa de morosidad sufrió un mayor incremento desde el inicio de la pandemia generando problemas a las entidades financieras en base al desequilibrio del sistema financiero (Vallejo et al., 2021). Además, la morosidad para una entidad es de alto riesgo debido a que afecta la rentabilidad e incurre en pérdidas este tipo de riesgo se debe tomar con más importancia ante cualquier problema a enfrentar (Tapia, 2020). En síntesis, el efecto de la crisis se centra en la disminución de ingresos y la capacidad de pago ante las instituciones financieras.

Los estándares fueron desarrollados a partir del 2009 denominado como reformas de Basilea, en respuesta a la crisis suscitada del 2008. Cuyo objetivo es “fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgos de los bancos”. A su vez, mediante el informe proporcionado durante la pandemia se podrá evaluar si las reformas han funcionado como se esperaba por medio de la pandemia, el uso de colchones de capital y liquidez.

Asimismo, se rescata que las reformas regulatorias que fueron implantadas durante la emergencia sanitaria COVID-19 ayudaron a los bancos a absorber la crisis que atravesó a causa de la pandemia y un sistema con mayor tensión durante el periodo de emergencia. También, estos estándares fueron fundamentales ya que permitieron a los bancos una resiliencia y respaldo para la economía (Juárez, 2021). De este modo, los

bancos no han quebrado desde el inicio de la pandemia, aunque puede aparecer pérdidas a futuro si la pandemia continúa.

2.5. Liquidez:

2.5.1. Definición

Son los recursos disponibles para afrontar las deudas a su vez Caballero (2015) manifiesta “la liquidez suele expresar la capacidad de las empresas para hacer frente a las obligaciones financieras a corto plazo, la solvencia financiera mide su habilidad para satisfacer sus obligaciones a un plazo más largo”.

2.5.2. Dimensiones de liquidez

Razón corriente (RC): es un indicador que determina la capacidad de la empresa de liquidar sus compromisos en caso se le exigiere el pago inmediato de todas sus obligaciones corrientes y como aquel que muestra la proporción o grado de cobertura de las deudas a corto plazo que pueden ser cubiertas por elementos del activo en el mismo periodo, indispensable para estimar la continuidad o fracaso de la empresa.

Prueba ácida: es un indicador financiero, utilizado para medir la liquidez de una empresa e indicar su capacidad para asumir compromisos a corto plazo, haciendo uso de sus activos de mayor liquidez.

Razón líquida: es el índice que mide como los valores de caja, bancos y valores negociables cubren las obligaciones a corto plazo, excluyendo lo que no pueda convertirse de inmediato en dinero efectivo (Villegas & Ortega, 1997).

2.5.3. Indicadores de liquidez

Activo corriente: son bienes y derechos aplicados para la cancelación de un pasivo corriente, pueden convertirse con facilidad en efectivo, recuperándose en un ciclo corto de explotación, es necesaria para llevar el ciclo normal y generar beneficios para la empresa.

Pasivo corriente: son deudas que la empresa debe reintegrar en el plazo igual o inferior a un año, caracterizadas por su grado de exigibilidad y por contraponerse a los recursos permanentes.

Inventario: os inventarios son bienes tangibles cuyas cantidades se encuentran susceptibles para la venta en el curso normal de la explotación (Castellanos, 2012).

2.5.4. Grupo de liquidez

Liquidez inmediata: dinero en cuenta o caja (cash-flow).

Existencias en venta: su liquidez depende de la demanda de cada producto.

Derechos a corto plazo: documentos comerciales de cobro e inversiones con retorno a corto plazo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.-Metodología e instrumentos de recolección de información

La investigación se realizará de manera cuantitativa, misma que ofrecerá la posibilidad de generalizar resultados de forma amplia, otorgando controles sobre dichos fenómenos, punto de vista y magnitud de estos. Además, brindando posibilidades de réplica y con un enfoque sobre puntos específicos de cada fenómeno, facilitando la comparación entre estudios similares. A su vez, se basará en el uso de técnicas para conocer los aspectos de interés que la población está estudiando, en relación a diferentes ámbitos de opinión, mediante el uso de la técnica de la encuesta se recopilará datos numéricos que permitirán realizar estudios específicos, utilizando la estadística, fórmulas matemáticas, datos porcentuales, para obtener un análisis coherente en relación a la investigación planteada (Hueso & Cascant, 2012).

El estudio se desarrollará mediante el enfoque cuantitativo, será utilizado mediante la recolección y el análisis de datos, mismo que ayudará a contestar las preguntas de investigación y se confiará en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento a estudiar.

Todo instrumento de medición cuantitativo sugiere Gómez (2006) sigue el siguiente procedimiento:

- a) Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- b) Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- c) Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir cómo se mide cada variable.
- d) Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez ya probada, debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.
- e) Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.

f) Indicar como se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.

g) Aplicar una prueba piloto del instrumento de medición.

h) Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto.

La fuente primaria se basa en la información directa, originada por medio de un estudio de personas o una comunidad en particular que poseen contacto directo con el fenómeno a estudiar, además, es una evidencia directa sobre el tema a investigar, mismo que nos ofrecerá un punto de vista en el transcurso del período a estudiar. En palabras de Buonacore (1980) citado por Carreras Doallo (2012) define las fuentes primarias de información como aquellas “que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano”, pueden ser documentos originales, entrevistas, discursos, cartas, entre otras.

Para la información primaria se utilizará los estados financieros, la constitución de provisiones. Además, se utilizó la entrevista directa que fue diseñada para la recolección de información directa. Misma que, estuvo dirigida al Ing. Lenin Bravo analista de crédito, quien en base a su trayectoria de pertenecer a la Cooperativa aportó con valiosa información para el desarrollo del estudio a ejecutar. El formato de la entrevista constará como anexo.

Además, las fuentes secundarias se basan en primarias, permitiendo interpretar y analizar a las fuentes primarias, estas pueden ser textos basados en fuentes primarias e implica el análisis, síntesis, interpretación o evolución de la misma; es decir, información ya procesada. Sobre las fuentes secundarias Buonacore (1980) citado por Carreras Doallo (2012) menciona son las que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados”. Por ejemplo, obras de referencia como diccionarios o enciclopedias, entre otras.

Para obtener información secundaria se basará en consulta de documentos, apuntes tomados durante el desarrollo de la investigación, sugerencias, sitios web confiables y otras publicaciones relacionadas al proceso de refinanciamiento, crédito, deudas.

El instrumento que se utilizará es la entrevista, definida por Bernal Torres (2010) al cuestionario como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio”; es decir, consiste en un conjunto de preguntas en relación a una o más variables que se van a medir.

En esta investigación se aplicará el método descriptivo, definido por Marroquín Peña (2012) como:

Un método que se basa en la observación, por lo que son de gran importancia los cuatro factores psicológicos: atención, sensación, percepción y reflexión. El problema principal de dicho método reside en el control de las amenazas que contaminan la validez interna y externa de la investigación, su objetivo no es indicar cómo se relaciona las variables medidas, sino en medir con la mayor precisión dichas variables, las variables adquieren valor cuando pueden ser relacionadas con otras.

Este método consistirá en la descripción y evaluación de características similares de la población a estudiar, por medio del cual se analizarán los datos reunidos para describir las variables que se encuentran relacionadas entre sí.

Entrevista. - se aplicó una entrevista de tipo estructurada al analista de crédito de la COAC Kullki Wasi agencia Pelileo, mediante la cual se obtuvo información sobre la situación en la que se encontraba la entidad durante la pandemia para el desarrollo de la investigación. De igual importancia, se obtuvo acceso al Balance General correspondiente a los años 2019-2020 y al Estado de Pérdidas y Ganancias de los años 2019-2020 de la COAC mismo que fue de gran importancia para poder analizar y comparar los cambios surgidos en base a la emergencia sanitaria COVID-19.

Guion de entrevista. - la entrevista contó con 14 preguntas las cuales se respondieron en una duración aproximada de 30 minutos, fue efectuada a un empleado de la entidad, el cual ocupa un cargo de analista de crédito en el área financiera.

Tabla 4. Preguntas de la entrevista a profundidad y sus categorías

<i>Pregunta</i>	<i>Categoría</i>	<i>Id</i>
¿Qué opciones tienen los socios que no pueden pagar sus créditos?	Visión de los gestores en la toma de decisión de un proceso de innovación	1
¿Cómo está ayudando la COAC a los socios después de la pandemia?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	2
¿La COAC seguirá difiriendo o aplazando el pago de cuotas a los socios que lo necesiten porque todavía no pueden pagar sus cuotas?	Contextualización de la empresa/Ambiente interno	3
¿Por qué la COAC no puede seguir haciendo prórrogas a los socios dado que la pandemia sigue afectando la economía?	Visión de los gestores en la toma de decisión de un proceso de innovación	4
¿Implementarán medidas nuevas o solo las que ya estaban disponibles antes de la pandemia como innovación, refinanciamiento y reestructuración?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	5
¿Cuánto de los alivios financieros que realizó la COAC correspondió a diferimientos y cuánto correspondió a refinanciamientos y reestructuraciones?	Visión de los gestores en la toma de decisión de un proceso de innovación	6
¿Cuáles son las diferencias entre refinanciar, reestructurar y novar? ¿Qué es lo más conveniente para el socio?	Contextualización de la empresa	7
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó medidas sanitarias ante la contingencia originada por COVID-19?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	8
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó acciones operativas para enfrentar la contingencia?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	9
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó paros técnicos o cierres temporales ante la contingencia?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	10

¿Cuántos días naturales estuvo vigente el paro técnico o cierre temporal de la COAC durante abril de 2020?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	11
¿Durante abril de 2020, qué tipo de afectación presentó la COAC a causa de la contingencia sanitaria en comparación con la situación registrada en marzo del mismo año?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	12
¿Durante abril de 2020, la COAC recibió algún apoyo para atender la contingencia originada por COVID-19? ¿Qué tipo de apoyo recibió?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	13
¿Cuáles serían las políticas más necesarias para apoyar a la COAC durante la pandemia de COVID-19?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	14

Fuente: El Comercio & INEGI (2020)

Elaborado por: Silva (2021)

3.2.- Método de análisis de información

Para el tratamiento de la información recolectada en la entrevista se utilizó el método de análisis de contenido, el cual es definido según Gómez Mendoza (2000) como una técnica que permite analizar información de gran cantidad a partir de una muestra para asegurar que la codificación del análisis es confiable y fiable.

A su vez, Gómez Mendoza (2000) establece el proceso de análisis de caso mediante cuatro etapas descritas a continuación:

1. Análisis previo.- según Gómez Mendoza (2000) se trata de asemejar la información y los temas a tratar para que dé a poco la información sea precisa y organizada para escoger información relevante al tema a tratar. En esta investigación, el documento sometido al análisis fue la transcripción de la entrevista efectuada al analista de crédito, con las cuales se pretendió entender sobre el proceso de refinanciamiento efectuado por la entidad durante la emergencia sanitaria COVID-19.

2. Preparación del material.- en esta fase según argumenta Gómez Mendoza (2000) los documentos son clasificados en categorías:

- **Constitución del corpus:** concretar la información, documentos a analizar.
- **Transcripción:** anotaciones, opiniones, observaciones del autor o entrevista, codificación.
- **Elección del procedimiento de tratamiento:** uso de aplicaciones informáticas.

Para esta investigación, primero se realizó la codificación la cual es definida por Monge Acuña (2015) como un proceso sistemático y riguroso de análisis y definición que brinda un marco conceptual necesario para llevar a cabo el análisis de datos. Para este estudio la codificación definió las unidades de registro que fueron consideradas como una unidad base y la frecuencia correspondiente a cada interrogante. Es decir, en las respuestas de la entrevista se tomó las afirmaciones para realizar el análisis de frecuencia y verificar los que posean mayor frecuencia, mismos que fueron de gran ayuda para responder el cuestionario planteado al entrevistado.

3. Selección de unidades de análisis.- categorías elaboradas con anterioridad a partir de conceptos, ideas y temas (M. Gómez, 2000). Después de realizar la codificación, se procedió a categorizar las afirmaciones registradas en las respuestas.

De la misma manera, al clasificar las afirmaciones se ubicó acorde la categoría y según la interrogante planteada en la entrevista como se observa en la tabla 4, de tal modo se puede identificar las medias implementadas, prorrogas, diferimiento y refinanciamiento de deudas durante la emergencia sanitaria. De igual importancia, en la tabla 6 se puede verificar las respuestas de varias interrogantes planteadas durante la entrevista, clasificadas según la categoría y su importancia, cabe mencionar que se tomó las más relevantes con su debida respuesta.

4. Explotación de los resultados.- trata de reorganizar la información y darle sentido al texto (M. Gómez, 2000). Teniendo en cuenta la categorización de cada interrogante, se verificó los ítems con más relevancia, acorde la frecuencia y concordancia indagada.

Para aplicar la entrevista se mantuvo contacto frecuente con la persona responsable en realizar el proceso de refinanciamiento de deudas de la entidad, donde mediante un

diálogo se inició el proceso de investigación a desarrollarse para conocer cómo vivió la COAC durante la emergencia sanitaria, la ayuda brindada a los socios y los cambios suscitados por el confinamiento. Por consiguiente, la información proporcionada fue de gran importancia para el presente estudio de caso. Por lo tanto, el tratamiento de la información recopilada se desarrolló mediante el método descriptivo, exploratorio y de campo.

Por consiguiente, el análisis de caso se lo realizó en base a las etapas del método descriptivo, detallado según Yanez (2018) a continuación:

Identificación y delimitación del problema: mediante un diálogo realizado al Ing. Lenin Bravo analista de crédito del Departamento Financiero de la COAC Kullki Wasi, manifestó sobre el refinanciamiento de deudas que realizó la cooperativa durante la pandemia COVID-19, al cual se planteó varias interrogantes, es decir; diferimientos de créditos, prorrogas, plazos de pagos, apoyos recibidos y medidas implementadas durante la emergencia sanitaria.

Elaboración y construcción de instrumentos: la recolección de información fue realizada mediante el diálogo descrito anteriormente y se procedió a construir el instrumento para solicitar la información pertinente y necesaria para la ejecución del presente estudio de caso, este instrumento fue la entrevista en la cual se trató sobre las deudas durante la pandemia, créditos y refinanciamiento. La información se obtuvo de fuentes primarias Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias.

Observación y registro de datos: mediante el uso de la fuente primaria obtenida en la COAC Kullki Wasi en base a la entrevista realizada al analista de crédito, se respondió las preguntas planteadas con anterioridad.

Decodificación y categorización de la información: aquí se redacta la información más relevante, en este caso el refinanciamiento de deuda, plazos, beneficios y prorrogas como fuente primaria, ya que mediante esto se conoció el estado en cual se

encontraba la cooperativa durante la pandemia. Del mismo modo, se categorizó cada pregunta acorde la interrogante planteada.

Análisis: las respuestas obtenidas al finalizar la recolección de información se concluyeron que la COAC no tuvo mayores problemas debido a que los socios realizaron refinanciamientos de créditos debido a la crisis existente y la COAC Kullki Wasi brindó facilidades de pago.

Tabla 5. Procesamiento de recolección de información

Técnica	Procedimiento
Entrevista	Cómo: método descriptivo, exploratorio y de campo.
	A quién: analista de crédito Ing. Lenin Bravo.
	Dónde: instalaciones de la Cooperativa Kullki Wasi.
	Cuando: se realizó en el mes de diciembre 2021.

Elaborado por: Silva (2021)

Análisis horizontal y vertical

Análisis Horizontal: es una herramienta que se ocupa de los cambios ocurridos, tanto en las cuentas individuales o parciales como de los totales y subtotales de los estados financieros, de un periodo a otro; por lo tanto, requiere de dos o más estados financieros de la misma clase (balance general o estado de resultados) presentados por periodos consecutivos e iguales, ya que se trate de meses, trimestres, semestres o años (ABC Finanzas, 2020).

Clases de análisis horizontal:

- Análisis horizontal de variaciones absolutas.
- Análisis horizontal de variaciones relativas.
- Análisis horizontal de variaciones en veces.

Variación absoluta: para determinar la variación absoluta sufrida por cada partida o cuenta de un estado financiero, en un periodo con respecto a otro periodo, se procede a determinar la diferencia entre el valor 2- el valor 1.

Fórmula: P2-P1

Variación relativa: para determinar la variación relativa (en porcentaje) de un periodo respecto del otro, se debe aplicar un cálculo geométrico, para esto se divide el periodo 2 por el periodo 1, y este resultado se multiplica por 100 para convertirlo en porcentaje.

Fórmula: $((P2/P1)-1) * 100$

Variación en veces (razón): el cálculo de la variación a través de la razón, dado en veces, de un periodo a otro, se aplica como calculo geométrico, tomando el periodo 2 (P2) dividido por el periodo 1 (P1) (ABC Finanzas, 2020).

Análisis Vertical: consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Este permite determinar la composición y estructura de los estados financieros (Gerencie, 2021).

Importancia del método: el cálculo del análisis vertical es de gran importancia en el momento de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa, de acuerdo con sus necesidades financieras (pasivo y patrimonio) y operativas.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO

4.1.- Análisis y categorización de la información

Una vez concluida la investigación para el desarrollo del análisis caso, se recopiló toda la información obtenida acorde las preguntas establecidas y previamente contestadas. De este modo, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos para el análisis de datos se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Al recopilar toda la información necesaria como estados financieros y constitución de provisiones, se inició la verificación respectiva de la misma y de esta manera indagar si se necesita alguna información adicional.
2. Se analizó mediante ley y normativa el tratamiento del proceso del refinanciamiento de deudas.
3. Se recopiló información de disposiciones legales, normativa y de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, información que fue verificada y comparada con el proceso de refinanciamiento de deuda que ejecutó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, lo que se pudo constatar el cumplimiento legal por parte de la entidad financiera en base al proceso del refinanciamiento de deuda.
4. Un punto clave dentro del análisis de caso es determinar las ventajas y desventajas que obtuvo la COAC Kullki Wasi, por el refinanciamiento de deuda.
5. Se conoció los cambios establecidos en la COAC Kullki Wasi y si continuará con el mismo procedimiento del refinanciamiento de deudas en lo posterior.

A continuación, se presenta la información recopilada en la siguiente tabla y las respuestas más relevantes del tema a tratar sobre el refinanciamiento de deudas en la COAC Kullki Wasi durante la pandemia COVID-19, planteadas mediante la entrevista que se realizó al Ing. Lenin Bravo quien desempeña el cargo de Analista de Crédito en la COAC Kullki Wasi, agencia Pelileo.

Tabla 6. Entrevista al analista de crédito

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Qué opciones tienen los socios que no pueden pagar sus créditos?	Se realiza las gestiones pertinentes a base de visita y llamadas telefónicas, analizando ciertas cosas como voluntad de pago, se le ayuda con el refinanciamiento de crédito, es decir el saldo vigente se aplaza a un tiempo largo con cuotas cómodas, con el fin de que ya no se atrase nuevamente.	La COAC busca el bienestar para los socios debido a que les brindan facilidades de pago mediante el aplazamiento del tiempo con cuotas cómodas y así evitar recaer en morosidad.
¿Cómo está ayudando la COAC a los socios después de la pandemia?	Ofertando refinanciamientos de crédito y reestructuraciones.	La ayuda brindada mediante el refinanciamiento fue opcional para los socios, el cual tenía la alternativa de renegociar en cuotas más bajas a plazos extendidos.
¿La COAC seguirá difiriendo o aplazando el pago de cuotas a los socios que lo necesiten porque todavía no pueden pagar sus cuotas?	No se puede aplazar más tiempo, fecha límite de diferimiento fue diciembre del 2021.	Los socios tuvieron un tiempo límite para acercarse a la entidad y poder realizar el debido proceso de refinanciamiento debidamente comunicado por canales oficiales de la COAC.
¿Por qué la COAC no puede seguir haciendo prórrogas a los socios dado que la pandemia sigue afectando la economía?	Por el motivo que es normativa de la SEPS.	La SEPS emitió el Oficio Nro. SEPS-SGD-INGINT-2021-32243-OFC, el cual trata sobre la ampliación de plazo con fecha de corte a diciembre de 2021 para COAC segmento 1, Asociaciones, Mutualistas, Cajas centrales y CONAGIPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021b).

<p>¿Implementarán medidas nuevas o solo las que ya estaban disponibles antes de la pandemia como novación, refinanciamiento y reestructuración?</p>	<p>La cooperativa incremento un nuevo producto de refinanciamiento llamado (Credi-solidario la cual consiste en realizar una nueva operación, del saldo vigente del capital y los intereses generados hasta la fecha, se prorratea para el plazo que solicita el socio.</p>	<p>La creación del nuevo producto brindó beneficios para los socios que decidieron realizar el refinanciamiento de deuda a causa del confinamiento.</p>
<p>¿Cuánto de los alivios financieros que realizó la COAC correspondió a diferimientos y cuánto correspondió a refinanciamientos y reestructuraciones?</p>	<p>En si bajo normativa de la SEPS se dio 3 meses de diferimiento todos los socios en general, lo que se refiere a refinanciamientos y reestructuraciones se les está apoyando hasta la fecha actual, del 100% un 20% han sido beneficiados con las reestructuraciones y refinanciamientos, indicando que tenemos 1200 socios prestamistas.</p>	<p>No todos los socios decidieron realizar el refinanciamiento de deuda solo 93 optaron por esa decisión.</p>
<p>¿Cuáles son las diferencias entre refinanciar, reestructurar y novar? ¿Qué es lo más conveniente para el socio?</p>	<p>Refinanciar: El refinanciamiento es una nueva operación a otorgar del valor capital vigente con intereses prorratedos la cual se realiza a los socios que están en mora a partir de 1 a 66 días de atraso.</p> <p>Reestructurar: El refinanciamiento es una nueva operación a otorgar del valor capital vigente con intereses prorratedos la cual se realiza a los socios que están en mora a partir de 67 días en adelante.</p> <p>Novar: Novación de crédito es una nueva operación que se realiza</p>	<p>Lo que les diferencia es el plazo de días atrasados, de allí poseen los mismos beneficios.</p>

	a los socios que pagan de forma puntual una vez cancelado el 50% mínimo en adelante, o el 100% del crédito.	
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó medidas sanitarias ante la contingencia originada por COVID-19?	Bajo disposición de la institución todo el personal tenía que presentar alcohol y acercarse con mascarilla a las instalaciones de la institución, de la misma manera a todos los socios y clientes se obligó que usen mascarillas y que respeten el distanciamiento dentro de las oficinas, también el Sr, Guardia hasta la presente fecha mide la temperatura a los colaboradores y a los socios y clientes.	La entidad implemento todas las medidas sanitarias pertinentes a la pandemia COVID-19, se obligó a cada socio a acatar las mismas y de igual importancia al personal a dar el buen ejemplo y cumplir con cada una de ellas.
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó acciones operativas para enfrentar la contingencia?	Bajo disposición de la institución, fue cuidarnos cada uno respetando al 100% las medidas de bioseguridad.	La emergencia sanitaria fue lo primordial a cumplir y acatar al 100%.
¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó paros técnicos o cierres temporales ante la contingencia?	Durante dos meses trabajo las áreas de cajas e información, lo que se refiere a otros departamentos se trabajó por teletrabajo.	La actividad laboral se desarrolló mediante el teletrabajo por dos meses para evitar contagios entre el personal y los socios.
¿Cuántos días laborables o calendario estuvo vigente el paro técnico o cierre temporal de la COAC durante abril de 2020?	La cooperativa trabajo durante las dos primeras semanas en el horario de 8:00 am a 12:00 pm 3 días a la semana a partir de la tercera semana se trabajó en el horario de 8:00 am a 14:00 pm, partir de dos meses de pandemia se trabajó en horario normal en el horario de 8:00 am a 18:00 pm.	La entidad nunca cerro se establecieron horarios en relación al área de caja y atención al cliente, así poder brindar información a los socios que asistan a la COAC.
¿Durante abril de 2020, qué tipo de	Disminuyeron las utilidades, incrementó la maduración de	Debido a la pandemia la COAC disminuyeron las

afectación presentó la COAC a causa de la contingencia sanitaria en comparación con la situación registrada en marzo del mismo año?	cartera, disminuyó la cartera total.	utilidades en relación a esto trata de seguir en adelante para poder surgir y volver al estado de antes en que ocurra la pandemia.
¿Durante abril de 2020, la COAC recibió algún apoyo para atender la contingencia originada por COVID-19? ¿Qué tipo de apoyo recibió?	En el transcurso de la pandemia recibió apoyo de las vacunas para las personas vulnerables (específicamente empleados de la institución).	Al igual que toda entidad la COAC recibió las vacunas para todo el personal pertinente, así poder seguir ayudando a los socios que poseen problemas económicos.
¿Cuáles serían las políticas más necesarias para apoyar a la COAC durante la pandemia de COVID-19?	En si como política se consideraría cumpliendo al 100% las medidas de bioseguridad.	La política que toman como primordial es cumplir con las medidas de bioseguridad al 100%.

Elaborado por: Silva (2022)

Mediante los resultados obtenidos en la tabla 6 se logró identificar las medidas tomadas por parte de la entidad y el proceso que se desarrolló para realizar el refinanciamiento de deudas a los socios que lo soliciten. Además, durante el desarrollo de la entrevista se conoció el nuevo producto implementado en la COAC para ayudar a socios durante la crisis económica por la cual se encontraban atravesando. El nuevo producto de financiamiento es denominado “Credi-solidario” creado en agosto del 2020 para realizar nuevas operaciones en relación al saldo vigente del capital, prorrateando el plazo que solicite el socio.

De esta manera, evitar que el socio cayera en morosidad. Asimismo, se logró identificar el número de socios que realizaron el refinanciamiento de deuda (tabla 6). Cabe mencionar, que a cada socio se le preguntó si deseaba que se le realice el

refinanciamiento de sus deudas y si la respuesta fue afirmativa se le dio a conocer sobre el proceso por el cual se realizaba el refinanciamiento, caso contrario continuaba cancelando las cuotas normales contraídas anteriores al confinamiento con la entidad.

Tabla 7. Número de personas y tipo de préstamo

TIPO PRÉSTAMO	CANTIDAD	TOTAL
CONSUMO SOLIDARIO SIN BASE	21	206.750,00
MICROCRÉDITO SOLIDARIO SIN BASE	72	584.290,00
TOTAL SOCIOS	93	791.040,00

Fuente: Cooperativa Kullki Wasi (2020)

Se detalla cómo se obtuvo la información para el desarrollo del presente análisis de caso, el cual inició por interactuar de forma directa con la persona encargada de refinanciar los créditos dentro del Departamento Financiero. Por tanto, el tipo de investigación aplicada fue la descriptiva, exploratoria y de campo, cada uno permitió al investigador recopilar información precisa acorde las interrogantes planteadas, mediante la asistencia a la entidad tomando las debidas medidas de bioseguridad. De esta manera, recopilar información relevante y real para el presente análisis de caso.

Además, el instrumento que se utilizó para la recolección de información tuvo un papel importante como fue la entrevista, mediante la cual permitió realizar una conversación directa con la persona encargada en realizar el proceso de refinanciamiento de deudas.

De este modo, la información proporcionada por parte del analista de crédito de la COAC Kullki Wasi, permitió conocer la situación económica en la que se encontraba la entidad en relación a la emergencia sanitaria por la cual atravesaba. A su vez, conocer las modificaciones, beneficios y medidas a acatar durante la pandemia COVID-19.

Posteriormente, se analizó la información adquirida durante la entrevista sobre el refinanciamiento en la COAC Kullki Wasi al analista de crédito del área financiera expuesta en la tabla 7 con su respectiva codificación analizado en el capítulo anterior. Esto permitió verificar la información y respuesta de mejor manera durante la

entrevista, clasificando acorde la categoría e importancia, cabe mencionar que se tomó las más importantes con respuestas afirmativas.

Tabla 8. Matriz de análisis y codificación

Id	Preguntas	Categoría	Afirmaciones	Frecuencia
1	¿Qué opciones tienen los socios que no pueden pagar sus créditos?	Visión de los gestores en la toma de decisión de un proceso de innovación	Gestiones pertinentes a base de visitas. Gestiones por medio de llamadas telefónicas. Voluntad de pago. Ayuda mediante el refinanciamiento. Saldo vigente aplazar a un tiempo mayor. Pago mediante cómodas cuotas.	5
2	¿Cómo está ayudando la COAC a los socios después de la pandemia?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	Ofertando refinanciamiento de crédito. Ofertando reestructuración.	4
5	¿Implementarán medidas nuevas o solo las que ya estaban disponibles antes de la pandemia como novación, refinanciamiento y reestructuración?	Reconocimiento de habilidades, capacidades y recursos	Creación de nuevo producto “Credi-solidario”. Permitirá realizar nuevas operaciones. Podrá prorratear el plazo.	4
6	¿Cuánto de los alivios financieros que realizó la COAC correspondió a diferimientos y cuánto correspondió a refinanciamientos y reestructuraciones?	Visión de los gestores en la toma de decisión de un proceso de innovación	3 meses de diferimiento. Beneficios con la reestructuración. Beneficios con el refinanciamiento.	5

Elaborado por: Silva (2022)

4.2.- Narración del caso

El sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., básicamente se define tanto de los activos y pasivos, de acuerdo al análisis de las principales cuentas de los estados financieros a junio 2020 se revelaron una baja en la recuperación de cartera, esto debido a que parte de los socios debido al confinamiento

no tenían ingresos a la vez no podían solventar sus créditos contraídos en la cooperativa.

En relación al resultado del ejercicio al 31 de diciembre del 2019 la entidad obtuvo un ingreso de \$ 19.236.167,85 con un margen bruto financiero de \$ 11.583.585,14 y margen operacional de \$ 1.647.016,24 dando como resultado una ganancia del ejercicio de \$ 1.482.250,67 (anexo 2). Por el contrario, los resultados no fueron muy favorables para el año 2020 ya que el ingreso fue de \$ 19.238.868,60 mediante un margen bruto financiero \$ 10.437.608,73 y un margen operacional de \$ 350.158,71 obteniendo una ganancia del ejercicio de \$ 442.260,98 (anexo 3). En relación al año anterior disminuyó notoriamente debido a que existió bajos ingresos por servicio, una pérdida operacional de \$ 6.252,69 y gastos adicionales a cubrir, esto fue lo que produjo una disminución del resultado para la obtención de una ganancia mínima.

La cartera de crédito experimentó variaciones al refinanciamiento de créditos y el no pago del mismo. En relación al año 2019 la cartera por vencer fue de \$ 95.895.186,90 con una cartera que no devenga interés de \$ 2.648.437,68 posteriormente una cartera vencida de \$ 2.734.159,98 y una cartera improductiva de \$ 5.382.597,66 obteniendo como resultado una cartera de bruta de \$ 101.277.784,56. Adicional se disminuye las provisiones de \$ -7.300.655,40 nos da como resultado final una cartera neta de \$ 93.977.129,16. En comparación al año 2020 se obtiene una cartera bruta de \$ 108.148.681,74 menos las provisiones \$ -9.029.053,00 el resultado final a obtener en el año es de \$ 99.119.628,74 correspondiente a la cartera neta. Por tanto, en el año 2020 la cartera de crédito aumentó \$ 5.142.499,58 debido a que los socios tomaron la decisión de refinanciar sus deudas y así evitar el incremento de la morosidad.

La restricción de actividades en el país desde el 16 de marzo llevó a la entidad flexibilizar algunas condiciones para sus clientes. Durante la pandemia la cooperativa Kullki Wasi se acogió a las nuevas medidas de la SEPS, donde se decidió implementar medidas para ayudar a los socios más vulnerables que se vieron afectados sus ingresos por la emergencia sanitaria por el COVID-19 y no pudieron cumplir a tiempo con sus obligaciones de crédito, la información se llevó a junta el día jueves 21 de junio 2020,

que la entidad permita que los créditos personales de microcrédito sean aplazados el pago de cuotas hasta por 90 días sin el cobro de intereses por mora, siendo los más beneficiados la parte de microcréditos sin base.

Para la aplicación de la medida la entidad debió acatarse al Registro de Oficio Nro. SEPS-SGD-IGT-2020-23438-OFC para generar una nueva tabla de amortización con nuevas condiciones que debieron ser aceptadas:

- En la nueva tabla de amortización durante el estado de excepción se prohíbe el cobro de interés sobre interés generado o intereses de mora sobre el capital de los valores reprogramados.
- Las cuotas y obligaciones reprogramadas no causan, durante el plazo acordado, intereses moratorios, gastos, contribuciones, recargos ni multas.
- Todo esto se vio analizado entre el deudor y el acreedor en el momento de la negociación para el refinanciamiento.

Además, la cooperativa implementó el refinanciamiento llamado “Credi-solidario” que consiste en una operación nueva donde el saldo e interés son prorrateados de acuerdo a las necesidades del socio. Las medidas tomadas por la entidad fueron principalmente en el diferimiento de cuotas, eliminación de cobro de servicios y aplazamiento de pagos como algunas de las medidas tomadas de acuerdo a la SEPS y el artículo 12 de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, expedida en julio que generó cambios normativos para superar los distintos momentos de la crisis (Cooperativa Kullki Wasi, 2021).

El tema a tratar en el presente análisis de caso posee relevancia en el área financiera de la COAC Kullki Wasi Ltda., sobre el refinanciamiento de deudas, en la cual el encargado en realizar el proceso es el analista de crédito Ing. Lenin Bravo, es quien recibe las solicitudes de crédito, determina el tipo y la naturaleza del crédito, y verifica los requisitos que el solicitante está obligado a presentar para la aprobación del crédito.

Del mismo modo, es quien conoce de mejor manera el impacto que ha ocasionado la pandemia en la entidad en relación a los créditos vigentes. De igual importancia, al ser

un área que posee relación con los socios conoce el motivo por el cual se solicita el refinanciamiento de deuda. De igual forma, el inconveniente y dificultad de la situación económica por la cual no se podía continuar con el pago de cuotas, ya sea, pérdida de empleo, cierre de negocios, en general problemas económicos.

El refinanciamiento de deudas en la COAC ha existido todo el tiempo, solo el crédito solidario se crea en relación al cofinanciamiento en el mes de agosto 2020. Por consiguiente, el refinanciamiento es una nueva operación con las mismas condiciones que se les aplica, como en un crédito de micro crédito al 18% corresponderá al mismo porcentaje, en relación al garante se puede realizar con el mismo o puede optar por otro. Es decir, el refinanciamiento será con las mismas condiciones en relación a la operación original.

Por otra parte, se da como política interna de la entidad para contener la morosidad debido a la estrategia de ayudar a los socios y la COAC se afecta en relación al índice de morosidad, en si fue equitativo la entidad no se afecta en la morosidad y el socio se crea un nuevo crédito.

De igual importancia, las ventajas de realizar el refinanciamiento de deudas en la COAC son: bajar el índice de morosidad para la COAC y en relación al socio creación de una nueva operación, cuotas mensuales menores sin perjudicar el valor total ya que será el mismo valor a cancelar, los plazos de la deuda se adoptan acorde la posibilidad de pago, las cuotas mensuales son únicas y los pagos se los realiza una sola vez al mes. Al contrario, las desventajas como: afecta a la entidad debido a que los socios inciden con el atraso de deudas y recaen en la morosidad, las comisiones aumentan, el riesgo del impago de deudas y obligaciones contraída con la entidad.

Por otra parte, se dio como Normativa de la SEPS sobre refinanciamiento, aplazamiento y renovación de crédito mediante meses de gracia. El diferimiento de cuotas fue por normativa, la novación fue opcional.

A la vez, el Indicador de morosidad capta la inversión para otorgar el crédito y en relación al Indicador de liquidez: ahorro normal, ahorros a la vista y depósitos a plazo fijo. Estos indicadores se utilizaron para contener la liquidez y la morosidad, los cuales se los envía trimestralmente. Los inconvenientes aparecieron en relación al interés debido a la afectación.

En relación a la situación financiera de la entidad se compara los años 2019 - 2020 mediante el cual se puede observar que no existió problemas, debido a que el valor aumenta conforme al año anterior. Esto se da debido al actuar de la entidad para afrontar el confinamiento en base a la ayuda brindada por la entidad hacia los socios.

Recíprocamente, las estrategias implementadas para realizar el refinanciamiento y la creación del nuevo producto “Credi-solidario” por parte de la entidad es notorio debido a que su activo creció en relación al año anterior. Pues, en el año 2020 obtuvo un activo de \$ 132.399.326,55 y un patrimonio de \$ 16.149.166,64. En la actualidad cuenta con un activo de \$ 173.448.098,96 y un patrimonio de \$ 18.339.323,56 dólares a noviembre del 2021 (anexo 1).

Análisis horizontal y vertical

Los Estados Financieros reportados por la entidad durante el año 2019 demuestran acertadamente la posición financiera de la COAC. Según estimaciones a diciembre del 2019 los activo de la COAC fue de \$ 113.465.111,88 y un patrimonio de \$ 14.928.725,33 pese a la emergencia sanitaria la entidad tomo medidas adecuadas en beneficios a los socios y así puedan cancelar las obligaciones contraídas con la misma.

Se realiza el análisis horizontal y vertical del Estado de Situación Financiera y del Estado de Pérdidas y Ganancias correspondiente a los años 2019 y 2020. Esto permite conocer cómo se encuentra conformado cada grupo y el valor monetario que posee cada cuenta.

Tabla 9. Análisis financiero del Estado de Situación Financiera

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2019	AÑO 2020	ANÁLISIS HORIZONTAL		VARIACIÓN	ANÁLISIS VERTICAL	
				VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA		AÑO 2019	AÑO 2020
1	ACTIVO	\$6.716.651,72	\$ 7.570.742,55	\$ 854.090,83	12,72%	Incremento	100%	100%
1.1	FONDOS DISPONIBLES	\$359.582,99	\$ 548.835,65	\$ 189.252,66	52,63%	Incremento	5%	7%
1.1.01	CAJA	\$40.992,12	\$ 83.236,61	\$ 42.244,49	103,06%	Incremento	1%	1%
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	\$318.590,87	\$ 465.599,04	\$ 147.008,17	46,14%	Incremento	5%	6%
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	\$6.119.514,26	\$ 6.332.440,14	\$ 212.925,88	3,48%	Incremento	91%	84%
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$1.273.462,47	\$ 1.594.586,79	\$ 321.124,32	25,22%	Incremento	19%	21%
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$4.829.225,44	\$ 4.712.479,55	\$ -116.745,89	-2,42%	Disminución	72%	62%
1.4.07	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	\$89.767,63	\$ 204.595,98	\$ 114.828,35	127,92%	Incremento	1%	3%
1.4.10	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REFINANCIADA POR VENCER	-	\$ 26.477,77	\$ 26.477,77	-	Incremento	0%	0%
1.4.12	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR VENCER	\$45.298,17	\$ 115.370,44	\$ 70.072,27	154,69%	Incremento	1%	2%
1.4.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENCER	\$178,70	\$ 2.422,62	\$ 2.243,92	1255,69%	Incremento	0%	0%
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERES	\$39.860,32	\$ 2.352,33	\$ -37.507,99	-94,10%	Disminución	1%	0%
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$106.538,26	\$ 18.890,83	\$ -87.647,43	-82,27%	Disminución	2%	0%
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$1.554,04	\$ 35.889,53	\$ 34.335,49	2209,43%	Incremento	0%	0%
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$173.260,97	\$ 158.652,55	\$ -14.608,42	-8,43%	Disminución	3%	2%

1.4.68	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	\$3,00	\$ 2,00	\$ -1,00	-33,33%	Disminución	0%	0%
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$-439.634,74	\$ -539.280,25	\$ -99.645,51	22,67%	Disminución	-7%	-7%
1.6	CUENTAS POR COBRAR	\$99.569,44	\$ 596.902,03	\$ 497.332,59	499,48%	Incremento	1%	8%
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CRÉDITOS	\$89.707,47	\$ 481.960,75	\$ 392.253,28	437,26%	Incremento	1%	6%
1.6.04	OTROS INTERESES POR COBRAR	\$546,02	\$ 8.759,01	\$ 8.212,99	1504,16%	Incremento	0%	0%
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	\$14.546,24	\$ 16.461,99	\$ 1.915,75	13,17%	Incremento	0%	0%
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$2.702,00	\$ 153.645,16	\$ 150.943,16	5586,35%	Incremento	0%	2%
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	\$-7.932,29	\$ -63.924,88	\$ -55.992,59	705,88%	Disminución	0%	-1%
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$49.964,72	\$ 23.155,56	\$ -26.809,16	-53,66%	Disminución	1%	0%
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$85.372,79	\$ 47.913,81	\$ -37.458,98	-43,88%	Disminución	1%	1%
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$27.645,34	\$ 22.088,95	\$ -5.556,39	-20,10%	Disminución	0%	0%
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	\$-63.053,41	\$ -46.847,20	\$ 16.206,21	-25,70%	Incremento	-1%	-1%
1.9	OTROS ACTIVOS	\$88.020,31	\$ 69.409,17	\$ -18.611,14	-21,14%	Disminución	1%	1%
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	\$87.358,77	\$ 66.422,61	\$ -20.936,16	-23,97%	Disminución	1%	1%
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$661,54	\$ 486,56	\$ -174,98	-26,45%	Disminución	0%	0%
1.9.90	OTROS	\$2.500,00	\$ 2.500,00	\$ -	-	Disminución	0%	0%
1.9.99	PROV. PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	\$-2.500,00	-	\$ -2.500,00	-	Incremento	0%	0%
2	PASIVO	\$5.139.582,48	\$ 6.618.603,85	\$ 1.479.021,37	28,78%	Incremento	100%	100%
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$5.010.461,50	\$ 6.506.374,86	\$ 1.495.913,36	29,86%	Incremento	97%	98%
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	\$797.994,98	\$ 866.772,91	\$ 68.777,93	8,62%	Incremento	16%	13%
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	\$4.134.605,94	\$ 5.575.508,91	\$ 1.440.902,97	34,85%	Incremento	80%	84%
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$77.860,58	\$ 64.093,04	\$ -13.767,54	-17,68%	Disminución	2%	1%
2.5	CUENTAS POR PAGAR	\$121.272,30	\$ 102.162,41	\$ -19.109,89	-15,76%	Disminución	2%	2%

2.5.01	INTERESES POR PAGAR	\$82.015,75	\$ 98.546,19	\$ 16.530,44	20,16%	Incremento	2%	1%
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	\$16.244,09	\$ 2.958,97	\$ -13.285,12	-81,78%	Disminución	0%	0%
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	\$23.012,46	\$ 589,00	\$ -22.423,46	-97,44%	Disminución	0%	0%
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-	\$ 68,25	\$ 68,25	-	Incremento	0%	0%
2.9	OTROS PASIVOS	\$7.848,68	\$ 10.066,58	\$ 2.217,90	28,26%	Incremento	0%	0%
2.9.90	OTROS	\$7.848,68	\$ 10.066,58	\$ 2.217,90	28,26%	Incremento	0%	0%
3.	PATRIMONIO	\$829.726,21	\$ 844.205,03	\$ 14.478,82	1,75%	Incremento	100%	100%
3.1	CAPITAL SOCIAL	\$164.445,80	\$ 171.516,76	\$ 7.070,96	4,30%	Incremento	20%	20%
3.1.03	APORTE DE LOS SOCIOS	\$164.445,80	\$ 171.516,76	\$ 7.070,96	4,30%	Incremento	20%	20%
3.3	RESERVAS	\$570.015,15	\$ 672.688,27	\$ 102.673,12	18,01%	Incremento	69%	80%
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	\$570.015,15	\$ 672.688,27	\$ 102.673,12	18,01%	Incremento	69%	80%
3.6	RESULTADOS	\$95.265,26	-	\$ 95.265,26	100,00%	Disminución	11%	0%
3.6.03	UTILIDADES DEL EJERCICIO	\$95.265,26	-	\$ 95.265,26	100,00%	Disminución	11%	0%

Fuente: Estado de Situación Financiera Cooperativa Kullki Wasi (2019-2020)

Elaborado por: Silva (2022)

De acuerdo al Estado de Situación Financiera perteneciente a la sucursal Pelileo, la cuenta de Activo incrementó en un 12,72% respectivamente al año anterior 2019 del total de Activos. De igual manera, la cartera de crédito aumentó un 3,48%, no tuvo gran afectación debido al actuar de la entidad ante la pandemia COVID-19 y las estrategias tomadas ante la situación. Por otra parte, la cuenta Pasivo de obligaciones con el público del año 2020 creció un 29,86% en relación al año anterior. Además, tuvo una afectación en los depósitos restringidos con un -17,68%, un incremento de depósitos a la vista de 8,62% y depósitos a plazo de 34,85%. Se debe tomar medidas para mejorar los años siguientes mediante estrategias de bienestar para la entidad como los socios. Finalmente, el Patrimonio incrementó un porcentaje de 1,75% y de igual forma se obtuvo una utilidad de \$ 95.265,26 en el año 2019, pero en el año 2020 se obtuvo una pérdida correspondiente a \$ 31.229,57.

Tabla 10. Análisis Horizontal del Estado de Pérdidas y Ganancias

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AÑO 2019	AÑO 2020	ANÁLISIS HORIZONTAL		VARIACIÓN	ANÁLISIS VERTICAL	
				VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA		AÑO 2019	AÑO 2020
4	GASTOS	\$ 1.182.077,74	\$ 1.268.302,46	\$ 86.224,72	7,29%	Incremento	100%	100%
4.1	INTERESES CAUSADOS	\$ 469.199,84	\$ 543.843,30	\$ 74.643,46	15,91%	Incremento	40%	43%
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 469.199,84	\$ 543.843,30	\$ 74.643,46	15,91%	Incremento	40%	43%
4.4	PROVISIONES	\$ 94.384,00	\$ 208.531,47	\$ 114.147,47	120,94%	Incremento	8%	16%
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 94.384,00	\$ 150.411,89	\$ 56.027,89	59,36%	Incremento	8%	12%
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	-	\$ 58.119,58	\$ 58.119,58	-	Incremento	0%	5%
4.5	GASTOS OPERACION	\$ 578.312,14	\$ 515.927,69	\$ -62.384,45	-10,79%	Disminución	49%	41%
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	\$ 308.051,78	\$ 198.872,75	\$ -109.179,03	-35,44%	Disminución	26%	16%
4.5.02	HONORARIOS	\$ 34.769,77	\$ 37.166,58	\$ 2.396,81	6,89%	Incremento	3%	3%
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	\$ 112.805,21	\$ 99.591,93	\$ -13.213,28	-11,71%	Disminución	10%	8%
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	\$ 39.054,50	\$ 50.324,18	\$ 11.269,68	28,86%	Incremento	3%	4%
4.5.05	DEPRECIACIONES	\$ 8.981,75	\$ 30.094,24	\$ 21.112,49	235,06%	Incremento	1%	2%
4.5.06	AMORTIZACIONES	\$ 24.076,45	\$ 32.764,52	\$ 8.688,07	36,09%	Incremento	2%	3%
4.5.07	OTROS GASTOS	\$ 50.572,68	\$ 67.113,49	\$ 16.540,81	32,71%	Incremento	4%	5%
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 925,21	-	\$ 925,21	100,00%	-	0%	0%
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 39.256,55	-	\$ 39.256,55	100,00%	-	3%	0%
5	INGRESOS	\$ 1.277.343,00	\$ 1.237.072,89	\$ -40.270,11	-3,15%	Disminución	100%	100%
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 1.227.586,54	\$ 1.222.301,67	\$ -5.284,87	-0,43%	Disminución	96%	99%
5.1.04	INTERES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITO	\$ 1.227.586,54	\$ 1.222.301,67	\$ -5.284,87	-0,43%	Disminución	96%	99%
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 3.965,20	\$ 1.084,64	\$ -2.880,56	-72,65%	Disminución	0%	0%
5.4.90	OTROS SERVICIOS	\$ 3.965,20	\$ 1.084,64	\$ -2.880,56	-72,65%	Disminución	0%	0%
5.6	OTROS INGRESOS	\$ 45.791,26	\$ 13.686,58	\$ -32.104,68	-70,11%	Disminución	4%	1%
5.6.01	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	-	\$ 40,00	\$ 40,00	-	Incremento	0%	0%
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ 45.791,26	\$ 13.646,58	\$ -32.144,68	-70,20%	Disminución	4%	1%

Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias Cooperativa Kullki Wasi (2019-2020)

Elaborado por: Silva (2022)

En lo que respecta al Estado de Pérdidas y Ganancias perteneciente a la sucursal Pelileo, se incrementó los Gastos del año 2020 en un 7,29% debido a la compra de insumos de bioseguridad en relación a la emergencia sanitaria COVID-19 por la cual se atraviesa actualmente. Estos gastos son imprescindibles y es una norma que rige la entidad para el cuidado y protección por la pandemia que afecta la economía y pone en peligro la salud de la ciudadanía.

La cuenta intereses causados en el año 2020 incrementó un 15,91% en relación al año anterior. También, la cuenta intereses y descuentos de cartera de crédito disminuyó un 0,43% en relación al año 2019. En el año 2020 los gastos fueron mayores debido al cuidado íntegro del personal de la entidad como de los socios, ante esta situación existió el debido cuidado y control para el ingreso a la COAC. Por otra parte, los Ingresos disminuyeron en el año 2020 correspondiente al 3,15% en relación al año anterior, la recuperación de activos financieros del año 2020 tuvo ingresos de \$ 13.646,58 esto siendo uno de los ingresos más bajos a comparación del año 2019 que fueron de \$ 45.791,26 representando una disminución de sus ingresos en un 70,20% en relación al año 2020.

El impacto que ha recibido por la emergencia sanitaria en la COAC Kullki Wasi, esto debido a que el historial crediticio ya no tiene tanto engrandecimiento en relación a años anteriores ante el suceso de la pandemia, porque las cosas han cambiado rotundamente. En la actualidad, para aprobar un crédito se fija en que labora el solicitante, es decir, agricultores, ganaderos, salud y textiles poseen más opción a acceder al crédito que una persona que se relacione al turismo o transporte. Asimismo, se analiza la capacidad de pago, el colateral que presenta y el capital que posea el deudor. De este modo, menciona el Ing. Lenin Bravo analista de la entidad.

Sr. Lenin Bravo (analista de crédito). - si existió bastante incremento en afectación del historial crediticio, sobresaltando el puntaje del buró de crédito, ya que varios socios tuvieron problemas económicos en comparación a lo de antes de que suceda la pandemia, ya que los socios no se atrasaban, existió un 30% de incremento con la llegada de la emergencia sanitaria COVID-19.

Asimismo, las instituciones financieras realizan un análisis en relación a la capacidad de pago que pueda cancelar el deudor de dicha deuda, tomando en cuenta la disminución de cuotas a pagar, con las condiciones iniciales, de esta manera se genera la ampliación del valor mínimo a pagar (Garcia, 2020). De igual manera, las entidades financieras que presentan dificultades económicas pueden acceder a un acuerdo de refinanciación de la deuda con el banco mediante el cual, se puede pactar el aumento de tiempo en un periodo determinado, acorde las posibilidades de pago.

La Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga interés al año 2020 disminuyó en un 94,10% en relación al año anterior. Por el contrario, la cuenta Cartera de créditos de consumo prioritario vencida tuvo un incremento significativo de 2209,43% como se detalla a continuación:

Tabla 11. Cartera de crédito año 2019-2020

		AÑO		VARIACIÓN	
		2019	2020	ABSOLUTA	RELATIVA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$6.119.514,26	\$6.332.440,14	\$ 212.925,88	3,48%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$1.273.462,47	\$1.594.586,79	\$ 321.124,32	25,22%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	\$4.829.225,44	\$4.712.479,55	\$ -116.745,89	-2,42%
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	\$89.767,63	\$ 204.595,98	\$ 114.828,35	127,92%
1410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REFINANCIADA POR VENCER	\$-	\$ 26.477,77	\$ 26.477,77	-
1412	CARTERA DE MICROCRÉDITO REFINANCIADA POR VENCER	\$45.298,17	\$ 115.370,44	\$ 70.072,27	154,69%
1420	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENCER	\$178,70	\$ 2.422,62	\$ 2.243,92	1255,69%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERES	\$39.860,32	\$ 2.352,33	\$ -37.507,99	-94,10%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	\$106.538,26	\$ 18.890,83	\$ -87.647,43	-82,27%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$1.554,04	\$ 35.889,53	\$ 34.335,49	2209,43%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$173.260,97	\$ 158.652,55	\$ -14.608,42	-8,43%
1468	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	\$3,00	\$ 2,00	\$ -1,00	-33,33%
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	\$-439.634,74	\$ -539.280,25	\$ -99.645,51	22,67%

Fuente: Estado de Situación Financiera Cooperativa Kullki Wasi (2019-2020)

Elaborado por: Silva (2022)

El 30% de la cartera de crédito de la COAC fue afectada debido a la emergencia sanitaria COVID-19, ya que la entidad contrajo pérdidas en utilidades, maduración de cartera y decrecimiento de cartera. En general, las entidades del sector financiero popular y solidario el 87% de la cartera de las entidades financieras financian la actividad productiva que han sido afectadas de forma media en sus ventas, es decir; \$ 9.734 millones. A su vez, la cartera hasta el mes de diciembre del 2020 fue de \$ 11.236 millones. Asimismo, durante los seis últimos meses (junio – diciembre) se observó la recuperación de la actividad económica ya que las ventas poseen una afectación mínima en relación a los primeros meses del confinamiento suscitado.

Sr. Lenin Bravo (analista de crédito). - lo que afecto en si es en pérdidas porque no se obtuvo los resultados planteados bajo el plan estratégico anual que se realiza.

Asimismo, la crisis sanitaria que atravesó el país a consecuencia de la pandemia COVID-19 la entidad tomo acciones comenzando con un análisis individual a cada socio proyectado los presupuestos de la entidad y focalizando a la recuperación de cartera de una forma efectiva mediante el refinanciamiento de las deudas con nuevos contratos y nuevos plazos a cancelar el crédito con mejores condiciones de pago.

De este modo, el principal problema que enfrenta la COAC es ofrecer productos o servicios a crédito por la recuperación de cartera al tiempo establecido, la misma al no retornar a la entidad en el tiempo acordado se convertirá en cartera morosa la cual se puede medir a través de niveles de cartera vencida con la utilización de indicadores de cobranza.

En relación a la actividad económica del año 2019 considerado como un nivel inferior, a partir del mes de junio se aprecia una recuperación de la economía y a medida que las actividades se reactivan se podrá recuperar la economía. De la misma forma, la construcción, administración pública, alojamiento y servicios de comida están saliendo de los niveles críticos considerados como los más afectados.

Un factor determinante en los momentos actuales es la pérdida del crecimiento de la entidad debido a las causas provocadas por la crisis económica que se vive en la actualidad a causa de la pandemia por el COVID-19. Esta situación ha provocado que la entidad busque estrategias para que la reducción de ingresos no ocasione problemas graves a la entidad.

La rentabilidad de la COAC posee una relación estrecha con el crecimiento de la entidad. Debido a la pandemia del COVID-19 la entidad analiza la creación de un nuevo producto para solucionar problemas y brindar alternativas a los socios que no pueden cancelar las deudas contraída con la entidad. Por lo tanto, el impacto de la rentabilidad en la entidad financiera a causa del COVID-19 constituye una prioridad. A la inversa una amenaza de forma directa sobre la salud y vida, pone en crisis de empleo, crecimiento de desigualdad social, aumento de pobreza y dificultades de acceso a la educación. Es decir; la rentabilidad está sujeta a varias amenazas para ello es necesario la creación de propuestas para enfrentar la crisis que atraviesa en la actualidad.

Indicadores financieros año 2019-2020

Índice de morosidad

Morosidad bruta total	Año	Fórmula	Porcentaje
Cartera improductiva/ Cartera bruta	2019	$(\$191.875,45 / \$5.679.879,52)$	3,38%
	2020	$(\$139.036,22 / \$5.793.159,89)$	2,40%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019-2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Silva (2022)

La entidad tomó medidas estratégicas que ayudaron para la recuperación de la cartera de acuerdo a la SEPS el índice de morosidad permitido como máximo es del 10%. De acuerdo a los datos obtenidos en el año 2019-2020 existió una disminución del 0,98%.

Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE)	Año	Fórmula	Porcentaje
Resultados/Patrimonio	2019	$(\$ 95.265,26 / \$ 829.726,21)$	11,48%
	2020	$(\$ -31.229,57 / \$ 844.205,03)$	-3,70%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019-2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Silva (2022)

Este indicador muestra que la entidad ha disminuido la rentabilidad debido a que en el año 2020 existió una pérdida de \$ -31229,57 por el incremento del Pasivo, dando una rentabilidad negativa del 3,70%. De forma similar, la cuenta gastos incrementó un valor de \$ 86.224,72 para el año 2020.

Rentabilidad sobre el Activo (ROA)	Año	Fórmula	Porcentaje
Resultados/Total Activo	2019	(\$ 95.265,26/ \$ 6.716.651,72)	1,42%
	2020	(\$ 31.229,57/ \$ 7.570.742,55)	0,41%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019-2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Silva (2022)

El activo no posee muchos beneficios debido a que en el año 2020 el resultado del ejercicio dio pérdidas generando una disminución muy significativa dando como resultado 0,41% en relación al año 2019 hay una diferencia de 1,01%.

Índice de liquidez	Año	Fórmula	Porcentaje
Activo corriente/Pasivo corriente	2019	(\$6.578.666,69/ \$5.131.733,80)	128,20%
	2020	(\$7.478.177,82/ \$6.608.537,27)	113,16%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019-2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Silva (2022)

La liquidez de la entidad disminuyó 15,04% debido a que en comparación al año 2019-2020 existe un incremento tanto en el Activo como el Pasivo, la disminución se da relativamente ya que para el año 2020 la cuenta Activo no tuvo un incremento similar al Pasivo dado como resultado un 39,63%.

Solvencia patrimonial	Año	Fórmula	Porcentaje
Patrimonio/Activos totales	2019	(\$ 829.726,21/ \$ 6.716.651,72)	12,35%
	2020	(\$ 844.205,03/ \$ 7.570.742,55)	11,15%

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019-2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Silva (2022)

En relación a la solvencia, la entidad ha disminuido el 1.20% en relación al año anterior, a pesar de ello la entidad demuestra que puede financiarse con Capital propio en un porcentaje reducido.

Por otra parte, el propósito de realizar el refinanciamiento de deudas es brindar a los socios el apoyo para que puedan cancelar sus obligaciones crediticias que mantienen con entidades financieras, para desarrollar las actividades económicas mediante la facilidad de cancelar las cuotas acorde condiciones del crédito previamente establecidas en relación a la capacidad del pago del cliente mediante la estructura del crédito con las características del plazo y la tasa de interés a cancelar.

De la misma manera, estará dirigido a todas las personas que deseen adquirir un crédito en cualquier entidad, siempre que cumplan con todos los requisitos previamente emitidos por la entidad.

Sr. Lenin Bravo (analista de crédito). - recaer en morosidad allí fue cuando los socios optaron por realizar el refinanciamiento y los varios socios optaron por tema laboral porque la mayoría se quedó sin trabajo, negocios bajos así que tomaron esa decisión. El sector rural opto la mayoría para la agricultura y ganadería.

El refinanciamiento es una alternativa que las entidades ofrecen para los clientes que cumplan con las condiciones establecidas o que hayan cancelado el 40% del monto total a pagar, así podrán salir de sus deudas de manera ordenada, realizando la reprogramación de cuotas fijas en un tiempo establecido. Asimismo, el refinanciamiento implica un mayor plazo de pago, en el cual el deudor solicita la ampliación de cuotas en base a la capacidad de desembolso por la fuerte debilidad financiera que está atravesando por ello, “la reestructuración de deuda siempre debe reducir riesgo de impago, sin que ello suponga pérdida de garantía para la entidad, como poco mantener garantías, o ampliar y mejorar las existentes” (Serrador, 2012), sin embargo, esto permite reemplazar el préstamo existente por uno nuevo, mediante

el cual se obtendrá condiciones y beneficios favorables generando la ampliación de la fecha de vencimiento del pago de cuotas y modificando los pagos de interés.

Ante las pérdidas suscitadas las instituciones bancarias se ofrecen dos alternativas: la reestructuración y novación de créditos. La reestructuración se refiere a la reducción de cuotas de la deuda, mediante la ampliación de plazos a cancelar con mayor facilidad, tomando en cuenta el pago de interés, impuestos y en ocasiones el pago de contribuciones. En Ecuador el Banco Pichincha es el más grande del sistema financiero que ha realizado 29.125 refinanciamientos y reestructuraciones, demostrando un alivio financiero (Estrada Olivella y Zendejas Santín, 2014).

Sr. Lenin Bravo (analista de crédito). - se tomó como estrategia que el socio haya pagado como mínimo el 40% o 50% de las cuotas a cancelar, para que el monto disminuya en relación a las cuotas.

A su vez, el acuerdo de refinanciación se adopta en relación de la entidad y sus acreedores mediante un pacto en el cual consta la disminución de sus deudas o a su vez la ampliación del plazo a pagar las mismas, no obstante el refinanciamiento en la actualidad se ha convertido en una de las actividades más solicitadas por decenas de clientes bancarios en medio de la pandemia para extender sus pagos de créditos o tarjetas pendientes a cancelar.

Los deudores serán quienes reciban los beneficios incorporados en la Cooperativa ante la situación financiera y los problemas económicos surgidos por la pandemia COVID-19, mediante mejores condiciones de plazos, cuotas mensuales disminuidas, plazos de amortización adaptados según la disponibilidad de pago y en ocasiones la liquidación de la deuda. Mediante esto, captar mayor porcentaje de socios dando a conocer los beneficios de ahorro para de esta manera incrementar la rentabilidad económica. Aquellas personas o sociedades que han demostrado un manejo financiero responsable de sus deudas de manera puntual y sin mora, serán quienes podrán obtener la facilidad de pago de deudas y obligaciones crediticias mediante un mayor tiempo para que las cancelen.

Tabla 12. Constitución de provisiones 2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.
CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES
A DICIEMBRE 2019**



Tipo de riesgo	Calificación	Total	Créditos cubiertos con garantías auto liquidables	Saldo sujeto a calificación	% de participación	% de provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas
		{1}	{2}	{3}={1-2}	{4}	{5}={7/3}	{6}	{7}	{8}={7-6}
CRÉDITOS CONSUMO PRIORITARIO									
RIESGO NORMAL	A1	21.446.664,16	1.479.238,51	19.967.425,65	91,50 %	2,37 %	388.208,54	472.930,38	84.721,84
	A2	1.011.197,04	17.898,63	993.298,41	4,55 %	2,99 %	28.989,48	29.736,81	747,33
	A3	492.486,00	347,20	492.138,80	2,26 %	5,63 %	27.190,47	27.706,31	515,84
RIESGO POTENCIAL	B1	29.798,20	36,42	29.761,78	0,14 %	10,07 %	2.973,20	2.997,01	23,81
	B2	42.648,30	0,00	42.648,30	0,20 %	19,97 %	8.525,39	8.516,85	-8,54
DEFICIENTES	C1	906,17	0,00	906,17	0,00 %	39,99 %	362,38	362,38	0,00
	C2	90.304,53	0,00	90.304,53	0,41 %	59,99 %	54.173,69	54.173,69	0,00
DUDOSO RECAUDO	D	16.172,24	0,00	16.172,24	0,07 %	99,99 %	16.170,63	16.170,63	0,00
PÉRDIDA	E	190.478,06	0,00	190.478,06	0,87 %	100,00 %	190.478,06	190.478,06	0,00
TOTAL		23.320.654,70	1.497.520,76	21.823.133,94	100,00 %		717.071,84	803.072,12	86.000,28

Tipo de riesgo	Calificación	Total	Créditos cubiertos con garantías autoliquidables	Saldo sujeto a calificación	% de participación	% de provisión	Provisiones requeridas	Provisiones constituidas	Diferencia entre requeridas y constituidas
		{1}	{2}	{3}={1-2}	{4}	{5}={7/3}	{6}	{7}	{8}={7-6}
MICROEMPRESA									
RIESGO NORMAL	A1	63.307.326,43	345.253,78	62.962.072,65	81,14 %	2,26 %	1.180.155,63	1.422.537,84	242.382,21
	A2	5.644.517,79	0,00	5.644.517,79	7,27 %	2,88 %	158.682,92	162.526,10	3.843,18
	A3	3.755.551,91	133,24	3.755.418,67	4,84 %	5,68 %	209.266,11	213.298,56	4.032,45
RIESGO POTENCIAL	B1	573.218,91	10.308,19	562.910,72	0,73 %	9,84 %	54.985,39	55.410,72	425,33
	B2	338.171,16	0,00	338.171,16	0,44 %	19,34 %	65.471,98	65.409,64	-62,34
DEFICIENTES	C1	378.729,66	0,00	378.729,66	0,49 %	39,46 %	149.440,76	149.440,76	0,00
	C2	404.023,88	0,00	404.023,88	0,52 %	56,90 %	229.896,34	229.896,34	0,00
DUDOSO RECAUDO	D	520.841,61	0,00	520.841,61	0,67 %	99,99 %	520.789,59	520.789,57	-0,02
PÉRDIDA	E	3.034.741,51	0,00	3.034.741,51	3,91 %	100,00 %	3.034.741,51	3.034.741,51	0,00
TOTAL		77.957.122,86	355.695,21	77.601.427,65	100 %		5.603.430,23	5.854.051,04	250.620,81

Fuente: Estado de Situación Financiera 2019 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Tiche (2019)

Tabla 13. Constitución de provisiones 2020

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.
CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES
A DICIEMBRE 2020**



CRÉDITOS DE CONSUMO		(A) TOTAL	(B) CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISIÓN	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=G-F) PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
A1	RIESGO NORMAL	27747614,96	1.965.353,44	25.782.261,52	93,44%	2,92%	752.546,56	752.546,43	-0,13
A2		1.137.686,62	7.234,38	1.130.452,24	4,10%	5,81%	65.697,14	65.697,14	0,00
A3		338.816,59	0,00	338.816,59	1,23%	12,00%	40.657,98	40.657,98	0,00
B1	RIESGO POTENCIAL	2.315,25	0,00	2.315,25	0,01%	20,00%	463,05	463,05	0,00
B2		4.094,30	0,00	4.094,30	0,01%	60,00%	2.456,58	2.456,58	0,00
C1	DEFICIENTE	31.548,24	0,00	31.548,24	0,11%	100,00%	31.548,24	31.548,24	0,00
C2		8.304,29	0,00	8.304,29	0,03%	100,00%	8.304,29	8.304,29	0,00
D	DUDOSO RECAUDO	4.066,03	0,00	4.066,03	0,01%	100,00%	4.066,03	4.066,03	0,00
E	PERDIDA	291326,32	0,00	291.326,32	1,06%	100,00%	291.326,32	291.326,32	0,00
TOTAL		29.565.772,60	1.972.587,82	27.593.184,78	100,00%	4,34%	1.197.066,19	1.197.066,06	-0,13

MICROCRÉDITOS	(A) TOTAL	(B) CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTIAS AUTOLIQUIDABLES	(C=A-B) SALDO SUJETO A CALIFICACION	(D) % DE PARTICIPACION	(E=G/C) % DE PROVISION	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H=G-F) PROVISIONES EXCES. O (DEF.)	
A1	67.653.705,24	133879,57	67.519.825,67	86,09%	2,83%	1.911.130,90	1.911.130,49	-0,41	
A2	5.662.484,08	15420,51	5.647.063,57	7,20%	5,65%	318.819,25	318.819,17	-0,08	
A3	1.373.965,71	0,00	1.373.965,71	1,75%	11,60%	159.342,59	159.342,59	0,00	
B1	98.194,63	0,00	98.194,63	0,13%	19,41%	19.063,46	19.063,46	0,00	
B2	68.079,37	0,00	68.079,37	0,09%	60,00%	40.847,64	40.847,64	0,00	
C1	182.295,86	0,00	182.295,86	0,23%	100,00%	182.295,86	182.295,86	0,00	
C2	132.650,03	0,00	132.650,03	0,17%	100,00%	132.650,03	132.650,03	0,00	
D	127.054,79	0,00	127.054,79	0,16%	100,00%	127.054,79	127.054,79	0,00	
E	3.284.473,43	0,00	3.284.473,43	4,19%	100,00%	3.284.473,43	3.284.473,43	0,00	
	TOTAL	78.582.903,14	149300,08	78.433.603,06	100,00%	7,87%	6.175.677,95	6.175.677,46	-0,49

Fuente: Estado de Situación Financiera 2020 Cooperativa Kullki Wasi

Elaborado por: Tiche (2020)

Análisis:

Debido a que en la COAC la constitución de provisiones lo manejan de manera general y son presentados a la entidad reguladora se tomó los datos generales para su comparativa. Por consiguiente, el crédito de consumo prioritario en el año 2019 posee pérdidas de \$ 190.478,06 mientras que en relación al año 2020 por medio de la crisis financiera suscitada por el COVID-19 incrementó a un valor de \$ 291.326,32. Además, el saldo sujeto a calificación del año 2019 fue de \$ 21.823.133,94, mientras que el año siguiente aumentó a \$ 27.593.184,78 representando un incremento del 26,44%. Por otra parte, las provisiones requeridas del año 2019 poseen un valor de \$ 717.071,84 mientras que las provisiones constituidas tienen un valor superior de \$ 803.072,12, es decir, una diferencia significativa de \$ 86.000,28.

De igual manera, las provisiones requeridas del año 2020 poseen un valor de \$ 1.197.066,19 mientras que las provisiones constituidas tienen un valor similar de \$ 1.197.066,06, es decir, una diferencia de \$ -0,13.

Asimismo, en relación a la cuenta de microcrédito del año 2019 posee pérdidas de \$ 3.034.741,51 mientras que en relación al año 2020 por medio de la emergencia sanitaria ocurrida por el COVID-19 su valor se incrementó a \$ 3.284.473,43. Además, el saldo sujeto a calificación del año 2019 fue de \$ 77.601.427,65, mientras que el año siguiente aumentó a \$ 78.433.603,06 representando un incremento del 1,07%. Por otra parte, las provisiones requeridas del año 2019 poseen un valor de \$ 5.603.430,23 mientras que las provisiones constituidas tienen un valor superior de \$ 5.854.051,04, es decir, una diferencia significativa de \$ 250.620,81. De igual manera, las provisiones requeridas del año 2020 poseen un valor de \$ 6.175.677,95 mientras que las provisiones constituidas tienen un valor similar de \$ 6.175.677,46, es decir, una diferencia de \$ -0,49.

Tabla 14. Patrimonio técnico constituido

PATRIMONIO TÉCNICO DE CONSTITUCIÓN			
Concepto	2018	2019	2020
Patrimonio Técnico Primario	10.695.092	14.187.600	16.149.167
Patrimonio Técnico Secundario	0	0	0
Patrimonio Técnico Constituido (PTC)	10.695.092	14.187.600	16.149.167
Patrimonio Técnico Requerido	6984152,19	8934190,47	10187490,2
Excedente en Patrimonio Técnico	3.710.940	5.253.410	5.961.677
Activos Ponderados por Riesgo (APR)	77.601.691	99.268.783	113.194.335
PTC/APR	13,78%	14,29%	14,27%
Mínimo Requerido	9%	9%	9%
Índice de Capitalización neto	11,83%	12,55%	11,94%

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018-2019-2020)

Elaborado por: Silva (2022)

Analisis:

En el año 2019 debido al confinamiento surgido por la emergencia sanitaria COVID-19 la entidad se acogió a las medidas establecidas por la SEPS en la cual la COAC modificó el plan de cuentas debido al aumento de nuevas cuentas de refinanciamiento, esto se ve reflejado en los resultados del Patrimonio técnico constituido. En comparación al año 2018 el patrimonio fue de 13.78% mientras que en el año 2019 existió un incremento de 0.51% asimismo, para el año 2020 aumentó un 0.48%.

Por lo tanto, debido al refinanciamiento suscitado a partir del año 2019 existió un incremento en el Patrimonio técnico constituido, esto ayudo a la entidad a solventar el indice de morosidad en la cartera vencida. De igual manera, con las nuevas estrategias implementadas por la entidad se pueden observar valores favorables que han incrementado favorablemente la rentabilidad de la entidad. De forma similar, los socios crearon una nueva obligación en base a la refinanciación de la deuda contraída con la entidad con nuevas cuotas y plazos acorde a su capacidad de pago.

Además, la entidad ha tomado medidas con el propósito de enfrentar la situación actual realizando la reestructuración de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. A su vez, se ha optado por la creación de un nuevo producto de refinanciamiento llamado “Credi-solidario” el cual permitirá realizar nuevas operaciones, del saldo vigente del capital y los intereses generados hasta la fecha se prorrateará para el plazo solicitado por parte del socio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el presente análisis de caso se da como respuesta al objetivo general que el refinanciamiento de deuda se toma como referencia los años 2019-2020, pese a la crisis financiera suscitada por la emergencia sanitaria COVID-19 la COAC en relación al año 2020 ha aumentado en un valor considerable. Por tanto, las estrategias de refinanciar las deudas fue de ayuda tanto para la entidades como para el socio.

Con relación al primer objetivo el riesgo de crédito es el más importante al que la entidad se enfrenta al momento de concesionar un crédito. Por tanto, el índice de este riesgo es el índice de morosidad, es decir; las obligaciones que no han sido canceladas en el tiempo establecido por parte de los socios. Para ello, la COAC brindó beneficios a los socios que poseen dificultades de pago por pérdida de empleo, cierres de locales y problemas económicos suscitadas por la emergencia sanitaria COVID-19.

En relación al segundo objetivo el refinanciamiento de deudas en la actualidad es una ayuda que ofrecen las entidades financieras para reactivar la economía, generar trabajo y aumentar ganancias con mejores condiciones financieras. Por tanto, esto permite disminuir la morosidad de la entidad y al socio contraer una segunda oportunidad de deuda. La ventaja importante dentro de este proceso es el plazo de amortización de la deuda que se acopla a la posibilidad de pago por parte del socio hacia la entidad. De otra manera, la desventaja principal es el riesgo de impago si sobrepasa la capacidad de pago.

Finalmente, la Cooperativa Kullki Wasi durante la emergencia sanitaria COVID-19 debido a las medidas tomadas la entidad afronta la situación económica. Por lo tanto, en el año 2019 no existe morosidad y en relación al 2020 la entidad empieza a notar el aumento de morosidad debido al incumplimiento de pago de obligaciones por parte de los socios debido a que aun esta presenta la crisis sanitaria. De esta manera, la COAC

se vio en la necesidad de crear un nuevo producto denominado “Credi solidario” para ayudar a los socios que deseen refinanciar las deudas.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda mejorar las estrategias de cobranza mediante el asesoramiento oportuno y veraz para minimizar el índice de morosidad de créditos en la entidad financiera de esta manera evitar el incremento de cartera vencida. Sea, implementando control interno para mejorar la cobranza.

Se recomienda definir el proceso de refinanciamiento de deudas para que la cooperativa funcione correctamente y el solicitante cumpla con todos los requisitos solicitados.

Se recomienda analizar las estrategias de crédito mediante la matriz FODA ya que se podrá identificar estrategias adecuadas para disminuir y reducir el riesgo de morosidad y conocer el estado en el cual se encuentra la cartera vencida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC Finanzas. (2020). *Análisis horizontal o dinámico*. Administración Financiera. <https://abcfinanzas.com/administracion-financiera/analisis-horizontal/>
- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. Comité Técnico Nacional de Tesorería. https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_13_05_CT_N_TE.PDF
- Aranda, K., & Sangolqui, E. (2010). *La administracion de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar [Trabajo de Grado, Ingeniería Comercial]* [Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>
- Asamblea Nacional. (2020). Ley Orgánica de Apoyo Humanitario. *Lexisfinder*, 1–21. <http://www.planificacion.gob.ec/zonas-districtos-y-circuitos/>
- Azarkan, M. (2021, March 1). *La deuda pública latinoamericana alcanza el 79% del PIB de la región en 2020*. Atalayar Entre Dos Orillas. <https://atalayar.com/content/la-deuda-pública-latinoamericana-alcanza-el-79-del-pib-de-la-región-en-2020>
- Barría, C. (2020, April 20). *Coronavirus: cómo afectará a los países más endeudados de América Latina y dónde pueden conseguir dinero para financiar el combate a la pandemia*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52306376>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (PEARSON (ed.); 3era ed.). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Buonacore, D. (1980). Diccionario de Bibliotecología. In *Bibliotecología* (2da., p. 229).
- Caballero, F. (2015). *Solvencia*. <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>
- Carreras Doallo, X. (2012). Los medios gráficos como fuente. Un análisis de La revista La Chacra en el peronismo clásico (1946-1955). *Estudios Rurales : Revista Del Centro de Estudios de La Argentina Rural-UNQ*, 1(2), 184–201. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4027200>
- Cepal. (2021, March 11). *La pandemia provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción*

sostenible y con igualdad. Naciones Unidas.
<https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>

Coba, G. (2020, December 8). *Créditos y depósitos aumentan en las cooperativas pese a la pandemia*. Primicias EC, Quito.
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/credito-depositos-cooperativas-ecuador-pandemia/>

Cooperativa Kullki Wasi. (2020). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda*. <https://kullkiwasi.com.ec/>

Cooperativas de las Américas. (2020). *Mapeo Cooperativo: Datos Estadísticos Informe Nacional: Ecuador Programa ACI-UE*. Coop.
[https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe de Mapeo Cooperativo Ecuador.pdf](https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Ecuador.pdf)

Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera* (1a ed.).
[https://www.academia.edu/38292808/Gestión_financiera_Marcial_Córdoba_Padilla_FREELIBROS_ORG](https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdoba_Padilla_FREELIBROS_ORG)

COSEDE. (2021). *Revista externa N° 20*. 20, 1–42.
[https://consulta.cosedec.gob.ec:8081/revista/cargar_revistas/REVISTA EXTERNA COSEDE No. 20.pdf](https://consulta.cosedec.gob.ec:8081/revista/cargar_revistas/REVISTA_EXTERNA_COSEDE_No._20.pdf)

Cuamatzin Bonilla, F. (2006). Referentes teóricos para el análisis de la deuda pública. *Análisis Económico*, XXI(47), 235–260.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41304711>

Editores Grupo FARO. (2020). *Situación del sistema financiero ecuatoriano frente al COVID -19*. Faro Investigación y Acción Colectiva.
<https://grupofaro.org/situacion-del-sistema-financiero-ecuadoriano-frente-al-covid-19/>

El Comercio, & INEGI. (2020). *Encuesta*.
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/opciones-clientes-pago-creditos-bancos.html>

El Universo. (2020, September 18). *El refinanciamiento de deudas en tiempos de COVID-19 puede implicar una tasa de interés del 16 %*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/09/14/nota/7974991/refinanciamiento-de-deudas-creditos-ecuador-covid19/>

El Universo. (2021, August 18). *BanEcuador y CFN, con alta morosidad producto de pandemia; BEDE, con mejores indicadores*. Noticias.
<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/banecuador-y-cfn-con-alta-morosidad-producto-de-pandemia-bede-con-mejores-indicadores-nota/>

- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2009). *Fundamentos de administración financiera* (1era ed.).
<https://books.google.com.ec/books?id=isR9DyNXdDwC&printsec=frontcover&hl=es-419#v=onepage&q&f=false>
- Enciclopedia Salvat. (2017). *Unidad II. "Administración Financiera de Cuentas por Cobrar."* 5, 1–24. <https://cursos.aiu.edu/Introducción a las Finanzas/PDF/Tema 2.pdf>
- Estrada, R., & Zendejas, V. (2014). El Refinanciamiento, como herramienta para obtener un beneficio económico en los créditos de vivienda. *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, 15, 139–151.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477947303010>
- García, M. (2020). *Refinanciamiento o reestructuración de deudas con el sector financiero*. 1–2. <https://visitquito.ec/wp-content/uploads/2020/06/Refinanciamiento-o-reestructuración-de-deudas-con-el-sector-financiero.pdf>
- Gerencie. (2021, October 22). *Análisis vertical*. Economía y Finanzas.
<https://www.gerencie.com/analisis-vertical.html#:~:text=El análisis financiero utiliza el,estructura de los estados financieros.>
- Gómez, G. (2022). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Contabilidad. <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/#:~:text=Los estándares de crédito de,cumplir los estándares de crédito.>
- Gómez, M. (2000). *Técnicas de análisis de información*.
<https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-anc3a1lisis-de-informacic3b3n.pdf>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (Brujas (ed.); 1era.).
<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación Andrés Hueso y M^a Josep Cascant. In U. P. DE VALÉNCIA (Ed.), *Cuadernos docentes en procesos de desarrollo* (1era., Vol. 1).
https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodología y técnicas cuantitativas de investigación_6060.pdf?sequence=3#:~:text=La metodología de investigación cuantitativa,para establecer políticas de desarrollo.
- Juárez, E. (2021, July 6). *Reformas de Basilea mitigaron impacto de Covid-19 en los bancos*. El Economista - Sector Financiero.
<https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Reformas-de-Basilea-mitigaron-impacto-de-Covid-19-en-los-bancos-20210706-0085.html>

- Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2013). *Promueve el desarrollo de su gente con visión*. <https://www.ekosnegocios.com/articulo/kullki-wasi-cooperativa-de-ahorro-y-credito>
- Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2019). *Memoria KW 2019. 001*, 46. <http://35.238.41.202/wp-content/uploads/2020/05/MEMORIA-KW-2019.pdf>
- Kullki Wasi Cooperativa de Ahorro y Crédito. (2021). *Nosotros*. <https://kullkiwasi.com.ec/index.php/gobernanza/>
- La Hora. (2021, October 25). *Negocios no se sostienen y crece la morosidad en entidades financieras*. Noticias. <https://www.lahora.com.ec/tungurahua/negocios-no-se-sostienen-y-crece-la-morosidad-en-entidades-financieras/>
- Marroquín Peña, R. (2012). Metodología de la investigación. *Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle*, 4, 1–26. http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Marzomas, C., Wicijo, C., & Rodríguez, L. (2008). *Prevención y Morosidad*. https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_preencion_morosidad.pdf
- Monge, V. (2015). La codificación en el método de investigación de la Grounded Theory o Teoría Fundamentalada. *Innovaciones Educativas*, 17(22), 77–84. <https://doi.org/10.22458/ie.v17i22.1100>
- Monografias Plus. (2018). *Modalidades de crédito Bancarios*. Modalidades De Credito Bancarios. <https://www.monografias.com/docs/Modalidades-De-Credito-Bancarios-FKD6QTPJDGNZ>
- Msn noticias. (2021, March 25). *La deuda se dispara con la pandemia en los países latinoamericanos*. Cedoc. <https://www.msn.com/es-ar/noticias/otras/la-deuda-se-dispara-con-la-pandemia-en-los-paises-latinoamericanos/ar-BB1eXNgR>
- Ochoa, G. (2009). *Administración Financiera* (Mc Graw Hi). <https://docer.com.ar/doc/nx0vv8c>
- Ochoa, I., & Quiñonez, A. (1999). El crédito bancario: un estudio de evaluación de riesgos para normalizar las decisiones sobre créditos corporativos en el Ecuador periodo 1992 - 1996. *Tesis de Grado, Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas*, 1–182. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>
- Pacific Credit Rating. (2020, September 23). *Comunicado de prensa*. https://www.ratingspcr.com/application/files/6216/0339/0050/Comunicado_Prensa_KULLKI_WASI.pdf
- Pasquali, M. (2019, October 1). *¿Qué países latinoamericanos tienen más deuda*

externa con relación al PIB? Endeudamiento.
<https://es.statista.com/grafico/19482/deuda-externa-en-america-latina/>

Red Financiera Bac – Credomatic. (2008). *Libro maestro de educación financiera un sistema para vivir mejor* (1ra ed.).

http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/dinero_y_finanzas_personales.pdf

Rodríguez Salcedo, C. (2021, October 11). *La deuda externa marca récord, ¿cuáles son los países latinos más endeudados?* Economía.

<https://www.bloomberglinea.com/2021/10/11/la-deuda-externa-marca-record-cuales-son-los-paises-latinos-mas-endeudados/>

Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electronica de Veterinaria*, 16(1), 21–24. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Salmerón, A., García, A., Moreno, E., & Texon, E. (2017). Aspectos del crédito hipotecario en el bienestar de las personas trabajadoras. El caso de la banca comercial y el INFONAVIT en México. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 4(1), 413. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v4.857>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Resolución No. SEPS-IGT-ISF ITICA-IGJ- 2016 - 226.*

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/2RESOLUCION SEPS IGT ISF ITICA IGJ 2016 226.pdf/49cc8c63-8da3-416f-ab63-78568c39b211>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021a). *Segmentación de entidades del SFPS.* 4(1), 6.

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/1031744/1.+Segmentación+2021.pdf/3b354850-f311-4abd-a90a-6fc011816ac7?version=1.0>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021b). *SEPS-SGD-INGINT-2021-32243-OFC* (p. 3).

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS-SGD-INGINT-2021-32243-OFC.pdf/6218b71e-5307-4893-8f8b-329868d652c6>

Tapia, E. (2020, October 15). *Morosidad bancaria registró en septiembre del 2020 el crecimiento más alto desde que se inició la emergencia.* El Comercio.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/morosidad-bancaria-crecimiento-ecuador-emergencia.html>

Tarazona, A. (2012). Los sistemas de refinanciación de la deuda aplicados por una entidad bancaria en valencia. *ADE Facultad de Administración y Dirección de Empresas UPY*, 1–188. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/27210/TFC ANA TARAZONA SERRADOR.pdf;sequence=1>

Trujillo, C. (2014). *“Gestión de recuperación de cartera y la liquidez de las*

cooperativas de ahorro y crédito del Segmento I de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” (tesis de Ingeniería) [Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/457>

Vallado, R. (2016). Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar. *UADY Facultad de Contaduría y Administración*, 39.
https://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17–24.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959

Yanez, D. (2018, January 16). *Método descriptivo*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

Zuñiga, L. (1987). Crédito Cooperativo. In Univesidad Estatal a Distancia (Ed.), *Crédito Cooperativo* (primera, p. 595).
https://books.google.com.ec/books?id=ii-3HAAACAAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Balance General consolidado 2021



BALANCE GENERAL CONSOLIDADO al 30 de noviembre 2021

ACTIVO		
CÓDIGO	DETALLE	\$ USD
11	FONDOS DISPONIBLES	18.536.933,59
13	INVERSIONES	8.670.557,10
14	CARTERA DE CRÉDITOS	128.268.626,95
1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	-8.355.645,38
16	CUENTAS POR COBRAR	8.426.056,73
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.760.784,49
19	OTROS ACTIVOS	5.785.140,10
TOTAL ACTIVO		173.448.098,96

PASIVO		
CÓDIGO	DETALLE	\$ USD
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	141.124.353,42
25	CUENTAS POR PAGAR	5.085.193,97
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.781.452,26
29	OTROS PASIVOS	117.775,75
TOTAL PASIVO		155.108.775,40

PATRIMONIO		
CÓDIGO	DETALLE	\$ USD
31	CAPITAL SOCIAL	3.307.269,45
33	RESERVAS	13.662.265,24
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	962.318,17
36	RESULTADOS	407.470,70
TOTAL PATRIMONIO		18.339.323,56
TOTAL PASIVO Y TOTAL PATRIMONIO		173.448.098,96

EDIFICIO MATRIZ AMBATO: Juan B. Vela y Martínez esq. (03)3 731 100

AGENCIAS: Izamba - Huachi Chico - Pelileo - Baños - Píllaro - Riobamba - Guaranda - Salcedo
Latacunga - Machachi - Sangolquí - Quito: Guamaní - Galápagos: Santa Cruz

Unidos somos fuertes



www.kullkiwasi.com.ec

Anexo 2. Resultados del ejercicio año 2019

RESULTADOS DEL EJERCICIO	
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	
KULLKI WASI LTDA	
Ingresos	\$ 19.236.167,85
Intereses y descuentos ganados	\$ 18.441.643,72
Intereses causados	\$ 6.918.862,69
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 11.522.781,03
Comisiones ganadas	\$ -
Ingresos por servicios	\$ 59.048,32
Comisiones causadas	\$ -
Utilidades financieras	\$ 1.755,79
Pérdidas financieras	\$ -
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 11.583.585,14
Provisiones	\$ 2.759.880,64
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 8.823.704,50
Gastos de operación	\$ 7.225.812,21
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 1.597.892,29
Otros ingresos operacionales	\$ 49.123,95
Otras pérdidas operacionales	\$ -
MARGEN OPERACIONAL	\$ 1.647.016,24
Otros ingresos	\$ 684.596,07
Otros gastos y pérdidas	\$ 6.513,21
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 2.325.099,10
Impuestos y participación a empleados	\$ 842.848,43
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 1.482.250,67

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Anexo 3. Resultados del ejercicio año 2020

RESULTADOS DEL EJERCICIO	
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1	
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	
KULLKI WASI LTDA	
Ingresos	\$ 19.238.868,60
Intereses y descuentos ganados	\$ 18.824.686,81
Intereses causados	\$ 8.419.492,54
MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 10.405.194,27
Comisiones ganadas	\$ -
Ingresos por servicios	\$ 23.346,70
Comisiones causadas	\$ -
Utilidades financieras	\$ 9.067,76
Pérdidas financieras	\$ -
MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 10.437.608,73
Provisiones	\$ 2.962.662,72
MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 7.474.946,01
Gastos de operación	\$ 7.155.869,34
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 319.076,67
Otros ingresos operacionales	\$ 37.334,73
Otras pérdidas operacionales	\$ 6.252,69
MARGEN OPERACIONAL	\$ 350.158,71
Otros ingresos	\$ 344.432,60
Otros gastos y pérdidas	\$ 848,61
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 693.742,70
Impuestos y participación a empleados	\$ 251.481,72
GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 442.260,98

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

Anexo 4. Instituciones financieras en Tungurahua

N°	Instituciones Financieras
1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.
2	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO LTDA.
3	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA.
4	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA.
5	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.
6	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURI WASI LTDA.
7	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
8	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INKA KIPU LTDA.
9	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.
10	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALASACA LTDA.
11	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE ANGAHUANA ALTO LTDA.
12	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN LTDA.
13	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.
14	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA FUERZA ALIANZA LTDA.
15	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENAS DEL ECUADOR LTDA.
16	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA.
17	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES ESQUINAS LTDA.
18	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAINT MICHEL LTDA.
19	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.
20	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI PRONT LTDA.
21	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO LTDA.
22	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA.

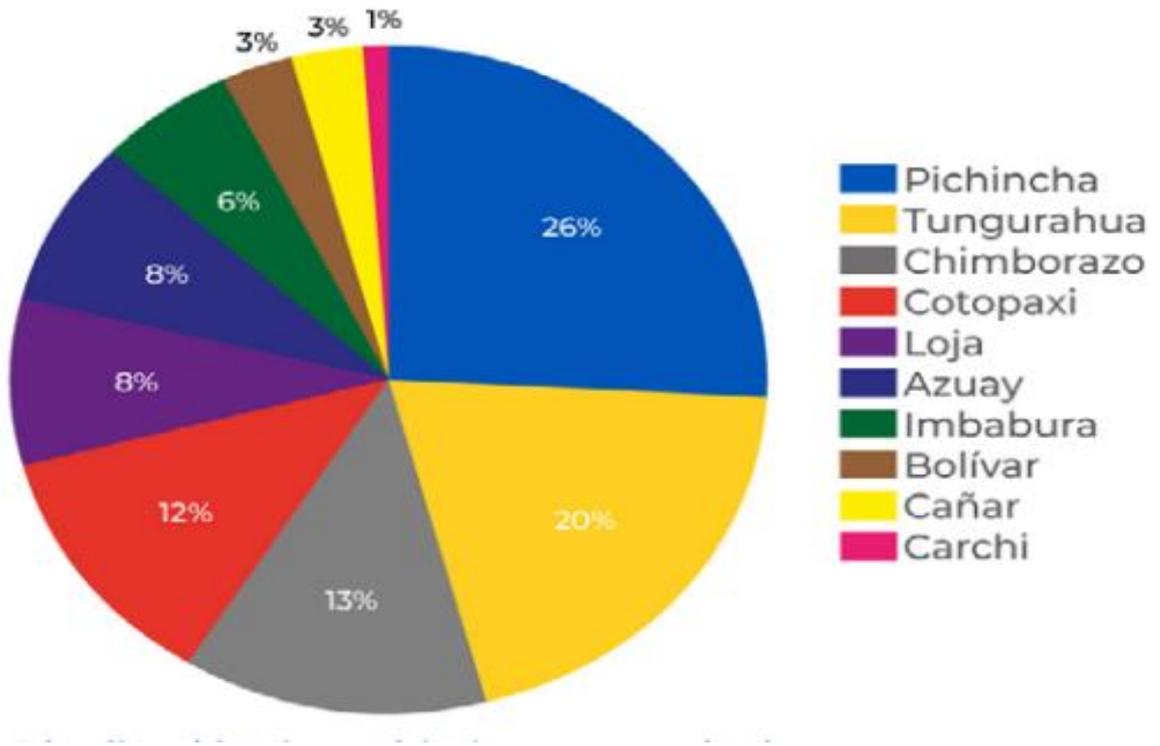
23	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TUNGURAHUA LTDA.
24	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERCULTURAL TARPURUNA LTDA.
25	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LLANKAK RUNA LTDA.
26	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.
27	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI FACIL LTDA.
28	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DORADO LTDA.
29	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA.
30	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.
31	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.
32	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA.
33	FUNDACIÓN SUMAK WARMI
34	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WAMANLOMA LTDA.
35	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID LTDA.
36	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.
37	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 10 DE AGOSTO LTDA.
38	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ECUAFUTURO LTDA.
39	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.
40	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.
41	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.
42	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.
43	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANREDIT LTDA.
44	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN QUISAPINCHA LTDA.

45	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA LTDA.
46	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI UNIÓN LTDA.
47	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL BUEN SAMARITANO LTDA.
48	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.
49	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO POPULAR LTDA.
50	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALATE LTDA.
51	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RUNAPAK RIKCHARI LTDA.
52	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE DICIEMBRE LINDERO LTDA.
53	CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO KURI WASI LTDA.
54	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.
55	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO SAN FRANCISCO DE CHIBULEO
56	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO ISLAS ENCANTADAS
57	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO PAKARYMUY
58	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.
59	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL TESORO PILLAREÑO LTDA.
60	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO CONTINENTAL
61	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.
62	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN BENIGNO VELA LTDA.
63	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERA ALLI KAWSAY

64	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL BANCO INDÍGENA LTDA.
65	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO VALLE DEL SOL
66	BANCO COMUNITARIO DE AHORRO Y CRÉDITO LLANGAHUA
67	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO MIRACHINA
68	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN SOCIEDAD Y DESARROLLO DE LA PARROQUIA DE PILAHUÍN LTDA.
69	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
70	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO ALIANZA INDÍGENA
71	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA.
72	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO YUYARIK
73	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CORPOTRANST
74	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.
75	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO CREDIPACÍFICO
76	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTÍN DE TISALEO LTDA.
77	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 21 DE NOVIEMBRE LTDA.
78	CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y FINANCIERO ALLÍ PUSHAK

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021a)

Anexo 5. Distribución de COAC



Fuente: (COSEDE, 2021)

Anexo 6. Guion de entrevista

	<p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</p> <p>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> <p>CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p>	
---	--	---

Tema: “Refinanciamiento de deudas en la COAC Kullki Wasi en tiempo de pandemia. Un estudio analítico”



Entrevistado	Interrogantes	Respuesta
Analista de crédito	¿Qué opciones tienen los socios que no pueden pagar sus créditos?	
	¿Cómo está ayudando la COAC a los socios después de la pandemia?	
	¿La COAC seguirán difiriendo o aplazando el pago de cuotas a los socios que lo necesiten porque todavía no pueden pagar sus cuotas?	
	¿Por qué la COAC no puede seguir haciendo prórrogas a los socios dado que la pandemia sigue afectando la economía?	
	¿Implementarán medidas nuevas o solo las que ya estaban disponibles antes de la pandemia como novación, refinanciamiento y reestructuración?	
	¿Cuánto de los alivios financieros que realizó la COAC correspondió a diferimientos y cuánto correspondió a refinanciamientos y reestructuraciones?	
	¿Cuáles son las diferencias entre refinanciar, reestructurar y novar? ¿Qué es lo más conveniente para el socio?	
	¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó medidas sanitarias	

	ante la contingencia originada por COVID-19?	
	¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó acciones operativas para enfrentar la contingencia?	
	¿Durante el mes de abril de 2020, la COAC instrumentó paros técnicos o cierres temporales ante la contingencia?	
	¿Cuántos días naturales estuvo vigente el paro técnico o cierre temporal de la COAC durante abril de 2020?	
	¿Durante abril de 2020, qué tipo de afectación presentó la COAC a causa de la contingencia sanitaria en comparación con la situación registrada en marzo del mismo año?	
	¿Durante abril de 2020, la COAC recibió algún apoyo para atender la contingencia originada por COVID-19? ¿Qué tipo de apoyo recibió?	
	¿Cuáles serían las políticas más necesarias para apoyar a esta COAC durante la pandemia de COVID-19?	

Anexo 7. Conformación del patrimonio técnico primario

Ponderación	Código	Descripción	
100%	31	Capital social	2920044,93
100%	3301	Reservas legales	9564111,56
100%	3302	Reservas generales	0
100%	3303	Reservas especiales	0
100%	34	Otros aportes patrimoniales	0
100%	35	Superávit por valuaciones	962318,17
100%	3601	Utilidades y/o excedentes acumulados	0
100%	3602	(Pérdidas acumuladas)	0
100%	3603	100% Utilidad o excedentes del ejercicio	1482250,67
100%	3604	(Pérdida del ejercicio)	0
50%		(Ingresos menos gastos) *50%	741125,335
Patrimonio Técnico Primario			14187600
		Ingreso	19.236.167,85
		Gastos	17.753.917,18
			1.482.250,67
			741125,335

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

Anexo 8. Conformación del patrimonio secundario

Ponderación	Código	Descripción
50%	3305	50% Reserva - Revalorización del patrimonio
50%	3310	50% Reserva - Por resultados no operativos
100%	149980	100% (Provisión genérica por tecnología crediticia)
100%	149989	100% (Provisión genérica voluntaria)
100%	resta	Deficiencia de Provisiones

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)